

【令和7年4月 ご意見への回答】

日付	ご意見	回答	担当部署
4月8日	<p>いつも血管が出にくいのに採血して頂いてありがとうございます。</p> <p>前回の診察なんですけど、3ヵ月以上前から●●の担当の先生がかわってしまうので、別の先生に診察して頂く事になったのですが、●●の診察もすごく早く終わったので●●の受付も時間より早くして頂いたのですが、もともとの予約時間が過ぎても、自分より前に受付されていた方々が終わっても、次から次へと後から来られた方ばかりで番号が中々呼ばれなかったの、受付の方に確認して頂いてしばらくたってから呼ばれたのですが、「担当じゃないから…」とか「当日、○○先生が休んだから急に診る事になった」とか「次回来られる時に担当の先生に診てもらいますか?」とか言われました。何か月も前からその先生の名前で予約票を頂いていたのに、こちらも何の為の診察か、何のムダな時間なのかわかりません。診て頂いた先生をせめる気はありませんが、何をしたら良いのでしょうか？</p>	<p>この度はご意見いただきありがとうございます。</p> <p>当日急ぎで担当医がお休みとなったため、お待たせすることになり申し訳ございませんでした。他の医師も並行して診察しておりますが、照射中の診察などを優先せざるを得ないことが多いです。当科は主科に合わせて再診していることが多く、今回も主科に合わせていたようですので、お待たせするようであれば当科は次回の主科の予約に合わせて変更させていただいても良かったかもしれません。当科の診察が必要な場合もございますので、急な休診の場合、代診をお待ちいただくか、予約を変更いただくか、できるだけ早く決定するようにさせていただきます。</p>	放射線腫瘍科
4月8日	<p>いつもお世話になり、安心して通院・治療を受けています。今回、1つだけ気になった事があり、記入させて頂きました。</p> <p>CT検査の必要がありました。予約が沢山あって、大変忙しくされていることと思いますが…。</p> <p>CT検査も終了し、抜針時テープを貼り、バンドを巻いてからの抜針でした。</p> <p>その後、止血に圧迫して下さることもなく、「終わりました。10分で外して下さい」との言葉でした。</p> <p>一瞬で“えっ?”と思い、自分で圧迫するように押さえたものの、結局、次の日には抜針周囲4cm四方は真っ青になり痛みもありました。</p> <p>人間ドックや定期健診のように健康に過ごしている人にはそれでも良いのかもしれませんが、私のように点滴治療などを限られた血管でする者にとっては、少しでも治療に使える血管を温存したい気持ちがあります。</p> <p>ケモ室のナースさん達は上手に血管を使って下さり、とても感謝しています。なのにCT検査ではこの様な事で残念です。</p> <p>限られた血管をいかに有効に使うかを悩んでる患者もいることを今一度考えてほしいと思いました。</p> <p>言葉にしない患者も多いです。</p> <p>色々な事情を抱えて治療をしている患者達の思いを、たった1回の抜針でも汲み取ってほしいと思います。</p> <p>感情にまかせて記入してすみません。よろしくご検討下さい。</p>	<p>この度はCT検査終了後、抜針時の看護師の対応において、不快な思いや苦痛を感じる結果となり、大変申し訳ございませんでした。がん専門病院において、検査を受けられる患者さんのさまざまな状況や不安に配慮した言葉掛けや対応について再度、指導・教育いたしました。</p> <p>今後も患者さんの思いに寄り添った丁寧な対応ができるよう努めてまいります。</p>	放射線系外来
4月8日	<p>絶食が終わってご飯を食べようとテーブル席に行っても暇つぶしの人達でうまっていたので、受付の人にどくように言っして下さいと言っても出来ないと言われ、自分で言っても誰も席を立とうとしません。</p> <p>検査あとでイライラしてるしお腹もすいてるしでしんどかったです。</p> <p>テーブル席は食事をする人専用にして下さい。皆、マナーなんてありません。</p>	<p>ご不便をお掛けしてしまい、申し訳ございません。</p> <p>外来のお食事スペースにつきましては、皆さまが譲り合ってご利用いただけるように当センターでも努めております。</p> <p>なるべく多数の方にご利用いただけるように案内板を設けておりますが、長時間ご使用されている状況を見かけられましたら、お近くのスタッフにお声掛けください。</p>	患者サービス向上委員会
4月8日	<p>15時頃、●●の方が気だるそうに仕事をされていて不快に思い書かせて頂きました。</p> <p>肘をついて眠たそうにされていましたが、受付としての自覚はないのでしょうか？</p> <p>●●の方も●●の受付さんが寝ているのに気づかないものなのですか？周りに配慮をお願いします。</p>	<p>この度は大変ご不快な思いをさせてしまい、誠に申し訳ございませんでした。</p> <p>まずはご指摘いただきました2Fブロック受付担当者について、接遇教育の指導をさせていただきました。今後ご不快に感じられることのないような接遇が実施できるように努めてまいります。</p> <p>なお、今回のご意見を受け、受付職員全員に対して接遇教育指導強化を実施してまいります。</p>	医事グループ

<p>4月8日</p>	<p>初回の抗ガン剤投与の為、2泊3日の入院で大変お世話になりました。 個別利用でしたが要望が1つあります。それは、1日のスケジュールを出来れば壁に貼っていただくことです。 通院時やとりわけ初めての入院時には次に何が待ち受けているのか分からないことも不安だったり、ストレスになる時もあります。 看護師さんには良くして頂きましたが、病棟スタッフの方々にとっては1日のローテーションは慣れているのが当然です。 だからこそ、入院患者の立場にたった案内を一目で分かるようにして頂くと助かると思います。 例えば検温・部屋の清掃・レンタル品の支給等、今までの案内にのっていないこれらのおおよその時間をタイムスケジュールのように壁に貼ってもらおうと、次に誰がドアを開けて入ってくる頃だと気持ちの準備が出来ます。 ただでさえ次から次へと書類や資料や投薬関連の冊子など紙類がバラバラですので、是非、ご検討下さい。</p>	<p>この度は貴重なご意見を頂き、誠にありがとうございます。入院中にご不安を感じられたこと、心よりお詫び申し上げます。 1日のスケジュールに関しましては、入院のしおりおよび床頭台テレビのオリエンテーションにてご案内しております。しかし、清掃やレンタル品の納品は定期的に行っておりますが、日々の業務により変動するため、確定した時間をお知らせすることができかねますことをご了承ください。今後もお気付きの点や分かりづらいことがございましたら、ご遠慮なくスタッフにご相談ください。 患者さんが安心して療養できる環境を目指し、1日のスケジュールを分かりやすくご説明するようスタッフ一同努めてまいります。</p>	<p>看護部</p>
<p>4月8日</p>	<p>数年お世話になってます。今日、来院して受付さんの制服に驚きました。 以前は可愛いピンクだったのに、ネズミのような色のスーツ…一気に病院が暗いイメージになりましたね。 隣に座って待っていたご婦人は「葬式の受付みたいね」と言っておられましたよ。 病気で暗い気持ちで来ているのに、病院の雰囲気まで暗いのはイヤですね。 どうして変更されたのでしょうか？病院長さんの好みですか？受付の方々はとても対応が良いのでとても残念です。</p>	<p>このたびは受付職員の制服に関してご指摘いただき、ありがとうございます。 今回の制服変更に関しまして、回答させていただきます。SDGsの目標であるジェンダー平等を背景に男女共通のデザインへ変更、動きやすさや快適な着心地を重視したデザインを採用させていただきました。制服の色が暗い、というご意見につきましては今後の要検討課題として受け止めさせていただきます。 そんな中でも受付スタッフについてお褒めのお言葉を頂き、誠にありがとうございます。 今後も患者さんに寄り添った対応を心掛けてまいりますので何卒よろしく願いたします。</p>	<p>医事グループ</p>
<p>4月8日</p>	<p>●●、エアコン吹き出し口から腐敗臭（動物の）が臭ってくる。天井内に動物の死骸が？ 3/16に入室した時から臭っている。非常に不快！点検して下さい。</p>	<p>このたびは、ご意見を頂戴し、ありがとうございました。 ご意見を受け、現地確認いたしましたが、原因を特定することができませんでした。 今後、お気付きのことがございましたら、スタッフまでお声掛けいただけますと幸いです。 よろしく願いたします。</p>	<p>施設保全グループ</p>

<p>4月8日</p>	<p>4月1日入院時、自家用車にて来院しましたが、貴警備員の誘導方法に疑問があり、以下回答を求めます。 対応者●●さん(?)。</p> <p>〔状況〕3Fの駐車場</p> <p>①私に停車させ、まだ停止線後にいるシルバーの車を先行させた。 私が優先なのに私の車を止め、シルバーのセダン車を「止まれ」を無視させ、先に行くように誘導。 私は奥の空車部に入庫しようとしていた。体調も悪いので。この場合、私が優先で、シルバー車が止まるべき。</p> <p>②白い軽を誘導。おそらく病院業者さん。 私はわざわざエレベーターから遠い所に止めさせるように誘導。 後の業者の軽自動車をエレベーター近くの空車位置に入れた。</p> <p>【質問①】なぜシルバーの車を先に行かせたのか聞いたところ、警察車両だったから旨の返答。赤色灯もつけていない警察車両はルールも無視してもよいという指針があるのか、あるいはそのような慣例があるのか説明して下さい。明確に!!</p> <p>【質問②】病人の乗った(患者)車よりも業者車の駐車場確保を優先するというルールがあるのか説明して下さい。尚、少々頭にきて警備員の●●(?)に強く申し出て無理を伝えたことは謝罪します。</p>	<p>駐車スペースの確保について、不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。 当日の車両誘導に際して、上階へ行く警察車両を先に通過させる方が安全との判断からそちらを優先させてしまったものと考えます。ただ、ご指摘の通り緊急ではないため、以後の車両誘導について今回の事例より警備スタッフに教育・指導を実施いたします。 また駐車スペースについても、後続車の関係上、奥側から順に駐車いただく方が安全との判断からこのように誘導したものと考えます。なお、障がい者手帳のご提示がございました際には、1階の専用スペースへ誘導ができる場合(空車ありの場合)もございますので、お申し出いただければと存じます。 最後に、当センターと常時取引のある業者に対しましては、立体駐車場に駐車しないよう注意喚起しておりますが、再度、注意喚起してまいります。</p>	<p>施設保全グループ</p>
<p>4月8日</p>	<p>●●さんという看護師の方が、多分入浴をあまりされていないのか体臭と髪の毛にフケが沢山あります。 ●●さんは感染に気をつけないといけない科なので、あまり清潔では無い様子に不安になります。 何度か担当してもらい、毎回そうなので、たまたまその日だけということはないと思います。</p>	<p>この度は、不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。 部署内でも今回頂きましたご意見を共有いたしまして、医療現場にふさわしい身だしなみなどについて考え、指導してまいります。 貴重なご意見をありがとうございました。</p>	<p>11階さくら病棟</p>
<p>4月14日</p>	<p>入院中で点滴等している器具類が体にまとわりつかない場合は、病院内にじっとしていると気分も落ち込む場合もあり、体を動かす軽く歩く場所、ランニングマシン、自転車マシン等があれば、体力が少しでも維持向上できるものと思います。</p>	<p>ご入院中の患者さんの、体力維持や、筋力低下の予防については、病院としましても課題の1つと考えております。 病院内では、医師の指示によって必要な患者さんへのリハビリテーションを実施しておりますが、それ以外に患者さんが自由に体を動かすためにリハビリテーション室をご利用いただくことはできない状況です。 そこで現在、およそ月に2回のペースで「一緒に体を動かそう！フレイル予防の会」という活動を、1階ホールで開催しております。安全面に配慮し、治療中であってもできる「動きやすいカラダをつくる運動」と「筋力をつける運動」を体験していただける内容となっております。この運動は、入院中はベッドサイドや椅子に座って、また退院後はご自宅でも継続して実施していただくことが可能です。ご都合がよろしければ、ぜひご参加ください。詳細は、病院内で配布するチラシ、当センターホームページにて「フレイル予防の会」と検索、またはフェイスブックにてご確認くださいませ。 当センターでは今後も、多職種で連携し患者さんのQOL(生活の質)の向上と、フレイル予防に向けた運動支援に努めてまいります。</p>	<p>病院</p>

<p>4月14日</p>	<p>医療技術の評判はとても良い。がんに特化した専内病院だから手術を受ける為に入院した。 担当医師には感謝しているし、とても満足しているが、しかし、ナースのレベルが非常に低い。 1日3人担当ナースが代わるのは病院のシステムであるから仕方ないが、ほとんどのナースが患者の心の側に寄り添った仕事が出来ていない。今まで沢山のナースが担当になったが素晴らしい。 昔よくおられた天使のナース？のような患者の気持ちに寄り添った愛想の良い気の利いたナースは2人（●●さんと●●さん）だけ。特に酷いのは、手術翌日12時に元の病室に戻る際に11時頃から付いた若いナース、全てが最悪だった。 見習い？らしく、ベテランのナースと2人1組だったが、ベテランも教える気が全く無いような行動で、直ぐに2人のその関係が分かる程だった。他にも嘘を付いたり、口から出まかせを言うナース。ナースのレベルの低さは教え上げたらキリがない程。 医療技術で持っている病院との印象が強く残る入院であった。PCしか見ていない、それは違うでしょう。 ナース教育を見直される事を強く要望します。</p>	<p>このたびは当病棟の看護師の対応において、患者さんに大変不愉快な思いをさせてしまい、心よりお詫び申し上げます。 看護師の配慮が不足していた点につきまして、手術後の、心身ともに、より配慮が必要な時期に患者さんのお気持ちに寄り添うなど、病棟内で引き続き看護師への教育および指導に努めてまいります。</p>	<p>看護部</p>
<p>4月17日</p>	<p>事務の方の服どうされたのですか。暗い印象で病院には向かないのでは。以前のがまだ良かった様に思います。</p>	<p>このたびは受付職員の制服に関してご指摘いただき、ありがとうございます。 今回の制服変更に関しまして、回答させていただきます。SDGsの目標であるジェンダー平等を背景に男女共通のデザインへ変更、動きやすさや快適な着心地を重視したデザインを採用させていただきました。制服の色が暗い、というご意見につきましては今後の要検討課題として受け止めさせていただきます。</p>	<p>医事グループ</p>
<p>4月17日</p>	<p>入院中にお薬の渡し忘れ1回、数間違いが1回ありました。 気付いてお伝えさせて頂きましたが、患者にとっては大切なお薬なので、今後間違いのない様に改善して頂きたいです。 自分で管理出来ない患者様もいらっしゃると思いますので…。</p>	<p>この度は入院中のお薬の渡し忘れや数間違いなど、患者様にご迷惑をおかけして申し訳ありませんでした。 今後このようなことがないように看護部全体として共有させていただき、各部署での業務を振り返り、看護師への教育・指導を徹底してまいります。</p>	<p>看護部</p>

<p>4月17日</p>	<p>森之宮の成人病センターの時代から（2006年～）お世話になっています。 何度も入院、手術、抗ガン剤をして、2021～2022年は●●手術、再建手術、そして●●での手術と大変な思いをしながら、今、元気で過ごせている事にまず感謝いたします。 2011年の●●でドセタキセルを使い、それ以来、長年ずーっと足の親指の爪が未だに正常には戻らず、とても困っています。 どこの病院の●●、形成外科等でも根本的治療はできないと言われ、以来14年間、民間のフットケアの先生にお世話になっています。お薬で障害された爪の根っこが正常にはならず…自分では切れません。 歩くのも限られた靴、靴下しか履けません。●代から足元のオシャレは楽しめない状況で今に至っています。 治療のおかげで長生き出来る事だけでも幸せな事なのですが、病院として治療後のダメージを受けた体、特に爪の事って誰も関心を持って下さっていない事がとても残念に思います。 民間のフットケアの先生は色々研究して工夫して下さいますが、ダメージを受けた爪の自力での回復は本当にゆっくりで、なかなか進みません。 爪の生え方のメカニズムを研究して、病院としての力で治療後の困っている患者の為に新しく取り組んで頂けないでしょうか…。何年も変わっていない現状が悲しいです。 フットケアの先生の所には、私と同じように爪の事で困った方々が次々と来られているとききます。 爪ケアのお金もすごくかかります。保険診療で支えて下さるよう体制を整えて下さい。</p>	<p>このたびは、貴重なご意見をありがとうございます。 抗がん剤による治療後の身体への影響で、現在もつらい思いをされている状況がよくわかりました。 抗がん剤による副作用の外見障害に対して、2011年代には、アビアランスケアやスキンケアの十分な予防対策支援ができておりませんでした。全国的には5～6年前から副作用による外見障害への予防対策のケア支援に取り組まれていますが、まだまだ十分ではありません。 今回、ご意見を頂いたことで後遺症（障害）となってしまった爪などの外見障害や、その対応による経済面を含めた生活の質の低下で、苦痛や苦悩を抱えておられる患者さんの現実を再認識いたしました。 まずは、患者さんのような後遺症で悩まれる方を少しでも減らせるように、がん専門病院として抗がん剤治療開始時よりアビアランスケアや、皮膚障害に対する予防対策のケア支援の充実に引き続き取り組んでまいります。 保険診療の中でのケアの実施は一足飛びには進みませんが、今後も着実に歩みを進めてまいります。 現在、ご活用いただける抗がん剤治療後の外見障害へのお悩みを相談する場として、看護外来がありますのでぜひともご相談いただけましたら幸いです。</p>	<p>病院</p>
<p>4月23日</p>	<p>●●の女性更衣室の床の綿ぼこりがひどいです。病院ですのでも衛生面が気になりました。よろしく願います。</p>	<p>このたびは清掃行き届きによりご不快な思いをさせてしまい大変申し訳ございませんでした。 施設内更衣室内の清掃管理を見直し、施設ご利用者さまが快適に更衣できる環境を提供できるよう尽力いたします。</p>	<p>施設保全グループ</p>

<p>4月23日</p>	<p>・病棟のロビーに、入院患者向けの新聞や雑誌があるとありがたい。</p> <p>・病室の4人部屋では、メンバーによってはスマホはマナーモードに誰もしていないこともある。夜も通知音が鳴りひびくし、部屋で通話もしている。スタッフもわかっていても細かくは言っていないようだが、せめて通知音はしないようマナーモードにすることは、もう少し徹底した方がいいように思える。</p> <p>・4人部屋でパソコンなど作業するのは、お互いのために昼間であっても一時的な作業にとどめてほしい。作業音があると休まらない。</p> <p>点滴で一定のカタカタと音がするものがある。夜間に音がする場合は、同室の人にも説明してもらえるとありがたい。</p>	<p>このたびは貴重なご意見をありがとうございます。頂戴しました4点のご意見について、以下に回答させていただきます。</p> <p>1. 病棟ロビーに新聞や雑誌があるとありがたい」とのご意見 当センターでは、入院中の患者さんが快適にお過ごしいただける環境づくりを大切にしております。しかしながら、新聞や雑誌などの共用物は、不特定多数の方が手に取られることから、感染症予防の観点で当センターでは設置を控えさせていただきます。</p> <p>2. 病室でのスマートフォン使用に関するご意見 病室内でのスマートフォンの通話や音が夜間に響き、ご迷惑をお掛けしましたことを深くお詫び申し上げます。また、それに対してスタッフの対応が不十分であった点も真摯に受け止めております。今後は、スマートフォンのマナー周知とスタッフの対応の徹底に努め、皆さまが安心して療養できる環境づくりに努めてまいります。</p> <p>3. 4人部屋でのパソコンの使用に関するご意見 夜間は、光や音によって他の患者さんの睡眠を妨げる可能性があるため、パソコンやスマートフォンでの動画視聴などはご遠慮いただいております。一方、昼間の時間帯については、療養の妨げにならない範囲でのパソコンなどの使用は制限していません。ただし、大きな音で操作されることがありましたら今後も声掛けしてまいります。</p> <p>4. 点滴の際に発生する「カタカタ音」に関するご意見 輸液ポンプに関しては、定期点検整備を行っておりますが、薬液を正確に注入するために一定のリズムで動いており、わずかな動作音はございます。特に静かな夜には気になる場合もあるかとは存じますが、完全に無音とするのは困難です。大きな音が発生するようなことがありましたら速やかに交換・修理を行いますのでスタッフへお声掛けください。 点滴台につきましても、点検・整備を行っておりますが睡眠を妨げるような音が発生する場合はスタッフにお知らせください。</p> <p>以上4点に関するこのたびのご指摘を、看護部全体で真摯に受け止め、今後もより良い療養環境の提供に努めてまいります。</p>	<p>看護部</p>
<p>4月23日</p>	<p>いつもお世話になっております。せっかく制服をリニューアルされたのに名札が残念だと思えます。たて長のスッカリしたジャケットなのに名札が大きすぎて異和感です。2cm×4cm位の小さな物の方が、今回の制服には合ってるように思います。 最近区役所の方も名札をつけてないのに個人情報、だだもれですよね。受付の方と医師事務の方も違うのも変です。医師事務の方は名前をかくす方が多いように感じます。名札、なしもありなのは…</p>	<p>このたびは受付職員の制服関係に関して貴重なご意見を頂き、誠にありがとうございます。 ご意見いただいた名札のサイズについては多職種と合わせている部分がございますので、急な変更は難しいですが文字サイズを変更するなどの工夫については検討させていただきます。</p>	<p>医事グループ</p>

4月23日	<p>いつも、お世話になっております。</p> <p>(受付の方の制服について) とてもシックで落ち着いた印象を受けました。ただ、制服と名札のバランスが悪いと思います。もう少し小さめの名札が良いと思います。ぜひ、変更のご検討をお願いします。</p>	<p>このたびは受付職員の制服関係に関して貴重なご意見を頂き、誠にありがとうございます。</p> <p>ご意見いただいた名札のサイズについては多職種と合わせている部分がございますので、急な変更は難しいですが文字サイズを変更するなどの工夫については検討させていただきます。</p>	医事グループ
4月23日	<p>・スリッパは自己責任で選択できるように用意しておいて下さい。</p>	<p>このたびは当センター成人病ドックをご利用いただき誠にありがとうございます。ご利用に際しまして、室内履きに関するご迷惑をお掛けして申し訳ありません。</p> <p>これまでは室内履きの提供をさせていただいておりましたが、昨年度、受検者様が室内履きを履いておられるときに、室内で転倒され、けがをされるという出来事がありました。このことを機に病院同様、安全面への配慮を最優先させていただき、転倒予防目的で、室内履きの提供を中止させていただいております。</p> <p>成人病ドックをご利用いただいております受検者様におかれましては、ご不便をお掛けいたしますが、ご理解いただければ幸いです。なお、室内履きをご希望される場合は、申し訳ありませんが、転倒の危険性の低い室内履きをご自身で持参いただけますようお願い申し上げます。</p>	人間ドック
4月23日	<p>私は●●病棟に入院致しました。元々私の血管は細く？採血、点滴等が難しいのですが、今回2名の看護師さんが2回ずつ失敗し痛い思いをしました。</p> <p>血管発見機？みたいなのがあり、先生(Dr)のみ所有と聞いたのですが、患者、ナースのためにも各ナースステーションに2台ずつくらい配置が出来ないのでしょうか？</p>	<p>貴重なご意見をありがとうございます。</p> <p>点滴留置針挿入の際には、患者さんの苦痛をできるだけ最小限に実施できるように心掛けてはおりますが、今回患者さんに、不安な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。</p> <p>看護部では今年度より採血が困難な患者さんに対して、血管エコーを用いた採血技術のトレーニング体制の構築に取り組んでまいります。トレーニングには時間も掛かるとは思いますが、より安全で安心な医療と、高度な看護技術の提供に向けて、一層の努力を重ねてまいります。</p>	看護部

【令和7年4月 ご意見箱に寄せられた謝辞】

日付	ご意見
4月8日	<p>採血を担当して下さった方、血管が細いので大変なのにありがとうございました。</p> <p>●●の受付の方々、看護師の●●さん、お忙しいのに付き添って下さってありがとうございました。</p>
4月8日	<p>滋賀から転院で不安もありましたが、看護師さんのマニュアル上での対応ではなく、患者に寄り添った思いのある対応に大変感謝しております。</p> <p>主治医の●●先生も解りやすい説明で上から目線ではない患者の思いに寄り添った対応には安心して治療を受ける事ができました。本当に感謝しております。ありがとうございます。</p> <p>食事の面でも温かい物は温かく、冷たい物は冷たくして頂き配慮を感じます。</p> <p>トイレも最新で臭いもなく、綺麗で気持ち良く過ごす事が出来ました。（部屋の隣にあったのが良かった）</p> <p>この一週間、安心して気持ち良く過ごせました。本当にお世話になりありがとうございました。</p> <p>皆様には大変感謝しております。</p>
4月8日	<p>スーツ姿でいつも院内を見守ってくれた方、来週でご退職とのこと。</p> <p>入院時代から5年ありがとうございました。安心して病院を利用できました。</p>

4月8日	<p>●●病棟に今回、2泊3日の入院となりました。</p> <p>半年前にも入院していたので、入院前には“同じ●●が良いな”と思っていたところ、同じ病棟となりました。</p> <p>前回の入院の時にもお世話になったナースさん達も覚えて下さり、とても嬉しく思いました。</p> <p>今回の入院でもナースさん達、スタッフさん達に丁寧に対応して頂き、安心して過ごすことができました。ありがとうございました。</p> <p>入院食も予算の中でよく考えて頂いて美味しく毎食食べさせて頂きました。栄養士さん、スタッフさん、ありがとうございました。</p> <p>無事に退院させて頂きます。お世話になりました。ありがとうございました。</p>
4月8日	<p>いつもお世話になりありがとうございます。</p> <p>下記、医療従事されておられます方に心温まる声掛けや寄り添った対応を頂き、入院生活を乗り越える事が出来ました。</p> <p>心より感謝申し上げます。</p> <p>薬剤師：●●（男性） 抗がん剤治療（点滴）スタートより毎回回診に来て頂いており、時間をかけてしっかり話を聞いて下さったので治療への不安がやわらぎました。大変信頼出来る先生でした。</p> <p>看護師：皆さんとても優しくかったです、特に●●看護師さん とにかく明るくて、落ち込んだ気分も晴れるような声掛けをいつもして頂いてました。ハードなお仕事の中、患者に寄り添ってもらいありがとうございました。</p> <p>医師：●●先生、いつもありがとうございます。</p>

<p>4月8日</p>	<p>入院期間中に「一緒に体を動かそう！フレイル予防の会」に参加しました。 各自座席の横に荷物を置く椅子も置いていただいて大変嬉しかったです！ 内容は狭いスペースでも手軽に出来て、あれ以来私は日に3回いただいたパンフレットを見ながら行っています。 あとは病院内をウォーキングも行っています。 病院の全てのスタッフの皆様、常に優しく、丁寧に対応していただき、食事もおいしくいただいて、入院前の不安など全くなく過ごさせていただいています。これなら私も含め患者の皆さん、病気を克服間違いありません。</p>
<p>4月14日</p>	<p>●●先生、スタッフの皆様、大変お世話になりありがとうございます。忠心よりお礼申し上げます。 こちらにお世話になる前に、紹介された病院で治療を断られ、途方に暮れていた時に●●先生が引き受けて下さり、希望が持てるようになった日の感動は忘れられません。 ●●先生、様子を見に来られた時、見守って下さっているのを感じる温かいご対応をありがとうございました。 ●●先生、患者や患者の家族に寄り添った説明、治療、細やかなご対応をしてくださり、安心して入院生活を送ることができました。退院してこうして生活できますことは皆様のお力とお心の賜物と感謝の気持ちでいっぱいです。 本当にありがとうございました。</p>
<p>4月14日</p>	<p>●●ご一同様 本日、お誕生カードと水菓子有難うございました。思いもかけなかった事で大変嬉しかったです。 スタッフの皆様方のお心遣いがとても心にしみました。本当に有難うございました。</p>

4月14日	<p>3/3より緊急入院させて頂き、3/21に無事に退院させて頂くことになりました。</p> <p>その間、ドクターはじめ、ナースさん、お掃除の方々、全スタッフにお世話になり、とても感謝しております。</p> <p>体調不良の時のナースさんの的確な対応、またシャワー等の見守り等をとても親切に対応して下さいました。</p> <p>当初は夜に排尿しに行くことができず、尿器を取り替えて下さいました。</p> <p>皆様の日頃の患者様への心配りはとても素晴らしく、皆様の教育が行き届いており、質の高いケアを目指されていることに当病院の理念の高さを感じます。長い間お世話になりました。</p> <p>しばらく長い長い通院となりますが、今後ともよろしくお願い致します。</p>
4月14日	<p>この度は先生方、看護師の皆さんに大変お世話になりました。いつも優しく笑顔で接してもらいました。</p> <p>手術が終わって●●に戻ってきた時「おかえり」と皆さんが喜んでくださったことが嬉しくて涙が出ました。</p> <p>献身的な努力と深い配慮に感謝の気持ちを込めてお礼申し上げます。本当にありがとうございました。</p>

4月14日	<p>手術で1週間入院させて頂きました。</p> <p>麻酔が覚めた後、痛みと嘔吐が続きましたが、●●、病棟の看護師さんにとっても手厚く看護して頂きました。</p> <p>実は主人も同時期に●●手術となってしまったのですが、担当医●●先生が主人や私の事を考えて下さり、手術日程までもご考慮下さいました。</p> <p>●●先生、●●先生共に知識の無い私の質問にもとても真摯にお答え、ご説明下さり、安心できました。</p> <p>病棟の看護師さん、スタッフの方、全て優しく接して下さい、居心地の良い病院でした。</p> <p>病气すると1週間がとても長く感じられるのですが、スタッフ皆様のお陰で良い時間を過ごせました。</p> <p>皆様に心より感謝申し上げます。ありがとうございました。</p> <p>最後になりましたが、清掃の方もとてもきれいにお掃除下さり感謝です。</p>
4月14日	<p>病院が大変な時にでも、看護師さんをはじめ、スタッフの皆様が優しく接して下さいありがとうございました。</p> <p>お世話になりました。</p>
4月17日	<p>3月～4月中旬にかけて入院しており、お花見も行けず、病院から大阪城を覗いている日々が続きました。</p> <p>そんな中、4/13夕ご飯の際、「お花見」と書かれたメッセージカードが添えられており、ホッとして心が温まりました。</p> <p>●●されている方々の心配り本当に嬉しかったです。ありがとうございました。</p>

<p>4月17日</p>	<p>本年2月、検査退院当日、所定時刻近くになっても退院確認に病棟看護師が訪れず、ナースステーションに出向いて主旨を伝えたところ、私の存在を忘れていたとの返事があり、患者に寄り添う病院なのか不安を感じた。→意見箱に投書済</p> <p>今回、●●から16日まで在院し、前回の事があったので模様見をしていたが、医師をはじめ、看護師、看護助手、事務職員、清掃の各皆様の懸命の支えにより、安心して術後の療養生活を送る事ができ、心から感謝申し上げます。</p> <p>病棟が●●と聞き、気遣う事が多かったが、看護師の「気遣いなく過ごして」の一言に日々気楽に良好な療養生活を送る事ができた。</p> <p>私に限らず、多くの入院患者にとって安心して療養できる病棟である事が確信でき、改めて感謝の意をお伝えしたい。</p> <p>●●病棟ご担当者はじめ皆様に心からお礼を申し上げます。</p>
<p>4月17日</p>	<p>今回の入院は2回目です。前回は●●による入院でした。今回は●●からの転移による入院でした。</p> <p>前回は今回も本当にお世話になりました。ありがとうございます。</p>
<p>4月17日</p>	<p>ドナーの為の入院でした。入院する事が初めてで、全てが不安でした。</p> <p>しかし、担当して頂いた看護師さんはじめ、皆さんがとても親切にして頂きありがとうございました。</p> <p>●●先生にもよく声をかけて頂き心強かったです。●●ありがとうございました。</p>

【令和7年5月 ご意見への回答】

日付	ご意見	回答	担当部署
5月1日	<p>日曜日に退院して翌日曜日14時半頃に支払いに来たらまだ精算の準備ができていないからと支払いを断られました。そして“誰かに支払いできるとでも聞いたのですか？”と言われました。生命保険の保険金請求に入院期間が印字された領収書が必要であることを伝えても断られ、平日退院であれば当日精算できるのに週末退院の場合は精算に数日かかるのはおかしいと指摘しても断られました。本日、支払いのためだけに来たと伝えても断られ、何度も受付の人が医事課に聞いてくれても無理の一点張り、何度もこのやりとりが続いてやっと“30分程待つなら支払える”とのことでした。その間、受付の方もイラついたのか私の診察券を持っている手の爪でパチパチはじき続けており嫌な気持ちでいっぱいです。</p> <p>同室者の方が、前日土曜日に退院する時、次回外来日でも支払いは可能と伝えられたものの2週間以上先になると伝えたら“それは困ります”と言われてました。支払い日の基準って何ですか？人に早く支払うよう伝えるなら自分達も早く準備してください</p>	<p>このたびはお支払いの際、窓口での対応によりご不快な思いをさせてしまい、誠に申し訳ございませんでした。</p> <p>今回の窓口担当者の対応は、本来あるべき姿ではありません。ご不快な思いをさせてしまった事、深くお詫び申し上げます。</p> <p>ご指摘の通り、平日に退院された場合は基本的に当日の精算が可能です。しかし週末に退院された場合、翌営業日に精算業務を開始するため、当日の精算が難しい場合がございます。これは翌営業日の当日に退院される患者さんの精算を優先的にしているためです。</p> <p>週末に退院された患者さんには、次回のご来院までに請求書を作成し、ご自宅へ郵送する事もございます。今回のケースでは、金曜日の段階で会計担当者に患者さんの退院情報が伝達されていなかったため、お支払いの準備が整っておらず、お待たせしてしまいました。</p> <p>今後このような事態が起こらないよう、退院される患者さんの情報を迅速に共有し、請求内容や入院病棟への確認を徹底する事で、スムーズな精算業務を目指してまいります。</p>	医事グループ
5月1日	<p>受付の方の制服がちょっと地味な気がして、前のほうが良かったです。</p>	<p>このたびは受付職員の制服に関してご指摘いただき、ありがとうございます。</p> <p>今回の制服変更に関しまして、回答させていただきます。SDGsの目標であるジェンダー平等を背景に男女共通のデザインへ変更、動きやすさや快適な着心地を重視したデザインを採用させていただきました。制服の色が暗い、というご意見につきましては今後の要検討課題として受け止めさせていただきます。</p>	医事グループ

5月1日	<p>ポートの手術について</p> <p>私の体にポートを入れた医師は、この病院の医師ではなく、ポートを入れるだけの「ヒット・マン」みたいな医師でした。何も知らされなかった私は、結果良ければ全てよしとなったでしょうが、患者の心と体を知らない医師は、ポートをはめ込むことに必死であったと思い返しました。麻酔を3倍打たれても効かず、地獄の処置をされました。それがトラウマとなって目にちが経っても増幅されて痛みは消えません。よって5月14日に抜去して頂くことになりました。それでまた、辛い手術が行なわれると思うと涙します。どうか、癌の手術だけに重きを置かず、ポートの手術や皮膚の修復手術等にも患者に説明して慎重にやって頂きたいと思います。ポートの手術も抗癌剤治療も患者は不安で一杯で受けます。心まで苦しくさせないでください。</p>	<p>このたびは、ポート留置処置に伴い長期間にわたり苦痛が続いているとのこと、また精神的にもおつらい状況にある中で、ご不満やご不安を抱かれることとなり、誠に申し訳ございません。心よりお見舞い申し上げます。</p> <p>当センターといたしましては、がん手術だけでなく、全ての医療処置において、患者さんのご希望やお気持ちに寄り添った医療を提供することが重要であると考えております。その点において、十分なご説明やご配慮が行き届かなかった可能性があることを、重く受け止めております。</p> <p>今後につきましては、現在のご体調や精神的なご不安について、改めてしっかりと伺いし、精神的なサポートも含め、必要な対応を誠心誠意行ってまいります。医師をはじめ、看護師や相談員などチームで連携し、患者さんの声に真摯に向き合いながら、少しでも安心して治療に臨んでいただけるよう努めてまいります。</p> <p>このたびはご不快な思いをお掛けしましたことを、重ねてお詫び申し上げますとともに、今後も患者さんの立場に立った医療を心掛けてまいります。</p>	乳腺・内分泌外科
5月1日	<p>☆トイレにつえおきをつけてほしい。</p> <p>☆今日、CTの検査ですが、予約がはずすぎて取れないので郵送ときいていたのですが、中々来ないので電話できいたら、今日の15：30だと教えてもらいましたが結局予約票は来ないし、時間も15：30だと、帰りの電車がこんで座れないし、苦になるし、ストレスです。</p>	<p>ご意見いただき、ありがとうございました。</p> <p>頂戴しましたご意見は、今後のトイレ改修時の参考にさせていただきます。よろしく願いいたします。</p>	施設保全グループ
5月1日	同上	<p>このたびはご迷惑をおかけし大変申し訳ございませんでした。</p> <p>CTの予約については、予約の取得後に予約票を郵送させて頂いております。</p> <p>今回は予約票の発送を行う3/27のCT予約取得後にシステム障害が起きてしまい、担当者がシステム障害の対応に追われて郵送処理を失念しておりました。</p> <p>今後はこのようなトラブル発生時においても、未発送になることがないように予約取得後の郵送処理ができているかを確実に確認してまいります。</p>	乳腺・内分泌外科

<p>5月1日</p>	<p>母が入院させて頂いております。医師、看護師の皆さまには大変お世話になっております。ただ、一部の看護師さんがタメ口で話しかけてこられる方がおり、母としては明らかに自分より若い方からそのように話されると嫌な気持ちになりますし、威圧感も感じるらしくストレスになっているようです。皆さまとても忙しく、またとても良くして頂いている看護師さんもたくさんいらっしゃると思います。日頃の感謝とともに、もう少しご配慮いただけると嬉しく思います。いつもありがとうございます。</p>	<p>このたびは、看護師の言葉遣いや態度によって、お母様、そしてご家族にご不快なお気持ちにさせてしまい、心よりお詫び申し上げます。</p> <p>患者さんが、入院中に不安や心細さを感じることなく、安心して過ごしていただけるようにすることが、私たち医療者の務めであるべきところ、今回の対応によりご心配やご不快な思いを抱かせてしまったことを、深く反省しております。</p> <p>特に、年上の患者さんに対して敬意を持った丁寧な言葉遣いを心掛けることは基本であり、それができていなかったことは、私たちの配慮不足であったと痛感しております。</p> <p>頂いたご意見は、今後の看護の在り方を見直す大切な機会として受け止め、スタッフ一人一人が、患者さんやご家族のお気持ちに寄り添った対応ができるよう、改めて指導・研修を行ってまいります。</p> <p>貴重なご指摘を頂き、ありがとうございました。</p>	<p>看護部</p>
<p>5月1日</p>	<p>共用廊下での私用電話、大きな声で長話 昨日の患者さんと同じ、メイワクです。ナースさんに言ってお願いしても、「共同生活ですから・・・」とこちらがクレマーかの言われ様、まずはそのメイワクな言動の患者さんへ注意するべきとは思われないのでしょうか。共同生活だからこそ日本人らしい、世界でもNo1のモラルの国だと私は思っています。</p> <p>私自身も最低のモラルを持ち入院生活をいたします。</p> <p>●●</p> <p>※因みにNSさんがこの対応でしたので直接注意しました。</p> <p>先程の件に続き、NSより逆に注意を受け、私自身侵害でなりません。問題をすりかえるのではなく、患者さん全てにモラルのある言動を呼びかけるか、注意をお願いしたいです。互いに気持ちの良い入院生活を送る為</p> <p>※前もってNSに願いでたのに先程のご対応いかなものかと思う次第です。</p>	<p>このたびは、不快な思いをさせて申し訳ありませんでした。携帯電話の使用に関しては、入院時のしおりに掲載するとともに病棟でも掲示しております。調査しましたところ、今回総室側廊下突き当りの共有スペースで携帯電話を使用されておりました。</p> <p>今後、長話や声の大きさについては、ご配慮いただくよう説明をいたします。共有スペースでのマナー保持にご協力いただけるよう対応してまいります。</p>	<p>看護部</p>

<p>5月1日</p>	<p>(記入日の記入欄の表記について) 院内文書が西歴で統一しているのに…違和感を感じます がん患者が普通の患者として接することができる態勢が確立されているのは良いことだと感じました。 個室使用でした。他施設ではテレビ視聴や冷蔵庫に料金不要の所が多いと思います。 会計上これらが、リース機でこのようになっているのだと思いますが、ユーザー目線では異様に感じました。</p>	<p>このたびは、ご意見を頂戴し、ありがとうございました。 現在、個室内のテレビ・冷蔵庫は新病院設立時の各種利便サービスの契約上、各々料金を徴収することになっております。頂きましたご意見を踏まえて、今後の契約更改時の参考にさせていただきたく存じます。</p>	<p>施設保全グループ</p>
<p>5月1日</p>	<p>今回の長期入院で沢山の看護婦さんにお世話になりました。 毎日、熱が出ていてベッドで横たわってる私が、冷蔵庫の中の飲物を1本取って下さいと頼むと取ってくれましたが、その時にご自分でも取れますよね!!と強くおっしゃられ思わずだまってしまいました。 ほとんどの看護婦さんは親切で優しい方ばかりだったのでとてもショックでした。そのお一人だけが苦手でした。 今後、その様な事が無いようにお願いしたいです。 あと部屋のそうじの高れいの男性の方はとてもいねいに時間をかけて、毎回やってくれました。ぜひ、評価してあげてほしいです。</p>	<p>このたびは、看護師の対応において長期の入院にもかかわらず不快な思いや、苦痛を与えてしまうことになり心よりお詫びいたします。 患者さんのお気持ちに寄り添うことを忘れず接していくように指導してまいります。 貴重なご意見をありがとうございました。</p>	<p>看護部</p>

<p>5月1日</p>	<p>退院前日の朝・当日の看護師「●●」は朝の検診等に來られた時、体温、酸素濃度、左胸の傷を見ただけで「体調も聞くことなく、背中傷を見ず」終わろうとしたので、私は「血圧計はからなくてよいですか」と尋ねると「はい はからなくて良い」といって部屋を出ていったのです。</p> <p>後々考えると退院前の朝血圧ぐらい計り、背中傷を点検することも看護なのではないでしょうか？こんな適当な対応はいかがでしょう？なぜ血圧を計らなくてよいのか？と聞くと「いつもと変わらないと思ったから」とか言ってました。色々な変化を見るの看護ではないでしょうか。上司の対応を求めます。「血圧、体温、傷の確認」徹底</p> <p>不満切な看護師はあらためるべき直接回答求める、言われたので後で計るごまかしをするな。</p> <p>※血圧を計る根拠はあるが、血圧を計らなくてよいという根拠を説明してほしい。</p> <p>血圧を計らなかつた事で看護師「●●」が●●になきつき、●●がつじつまあわせの説明に來たが意味がまったく理解できません。</p> <p>私は血圧を計らなくて良い理由を看護師に聞いているのに、医師が答える必要があるのでしょうか？医師は看護師に指示をすれば、その内容を理解して患者に伝えるのではないのでしょうか？</p> <p>看談師の説明不足のみを医師の説明不足にすりかえるのはいかがでしょう？</p> <p>看護師の理解不足、説明不足、しかないと思います。</p> <p>このことをかんたんに済ますと大変なことがおきくと思います。</p> <p>師長も見て見ぬふりをしない様に指示し結果回答お願いします。他にもあります。</p>	<p>このたびは、看護師の対応において不愉快な思いをされたこと、心よりお詫び申し上げます。</p> <p>看護師は術後の血圧測定や観察を医師の指示のもと行っており、術後は経過を見ながら退院に向けてその頻度が減ってまいります。その必要性や根拠を十分にご説明できなかったことや、患者さんのご不安なお気持ちに十分に寄り添えていなかったことに関しまして、重ねてお詫び申し上げます。</p> <p>看護師が治療中の患者さんの疑問やご不安に真摯に向き合い、全ての患者さんが安心して治療・療養いただけるよう、部署内でも引き続き指導を行ってまいります。</p>	<p>看護部</p>
<p>5月1日</p>	<p>隣室の方が、イヤホンを使わずにラジオを聞くことが多かった。やはりシズカな空間が良いのでイヤホンのことは、初めに説明してほしい。</p>	<p>このたびは、ご入院中に不愉快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。</p> <p>イヤホンのご使用に関する注意点につきましては、入院時にも患者さんにご説明させていただいておりますが、今回、4床室におきまして、イヤホン無しでテレビ鑑賞されていた患者さんがおられたことで大変ご迷惑をお掛けいたしました。</p> <p>引き続き患者さんへのご説明を丁寧に行ってまいります。</p> <p>万が一、お気づきの際は看護職員にお声掛けください。看護職員から再度患者さんへのご説明をさせていただきます。どうぞよろしく願いいたします。</p>	<p>看護部</p>

<p>5月8日</p>	<p>毎回「在宅医療」として900点が計上されます。 定期診断（2ヶ月毎くらい）の際は仕方ないと思いますが、以外でも計上されま す。 4/23（定期診察）で計上され、5/2（胃カメラの結果診察）でも計上されました。 「在宅医療」として、何もされてません。（特に5/2は結果きくだけ、1分で終 了） 納得できません！</p>	<p>このたびは会計計上についての疑義問い合わせにて、お手数をお掛けして申し訳あ りません。 患者さんに算定させていただいております「在宅気管切開患者指導管理料」につい ては、在宅で過ごされている気管切開のある患者さんについて、状況などを確認の上 で、必要な際には適切な介入を行う点を評価していただいた上で算定させていただ いております。 診察時に主治医にて切開部の評価を実施の上、必要時には適宜、患者さんへ必要な 指導を行わせていただきます。 上記につきまして、ご了承のほどよろしくお願いいたします。</p>	<p>医事グループ</p>
<p>5月8日</p>	<p>同上</p>	<p>ご意見を頂戴しましてありがとうございます。気管孔を施行した方に対しては、気 管孔狭窄や炎症の有無など気管孔周囲のトラブルがないか外来診察の際に確認して おります。そのため診察した場合には「在宅気管切開患者指導管理料」を算定して おります。ただ、ご指摘いただきました5/2の診察日については確かに上部内視鏡 検査の結果のみの説明であり、「在宅気管切開患者指導管理料」を誤って算定して おりました。5/2に算定した分に関しては次回診察の際に算定しないように対応し たいと思います。 今後はこのようなことが無いように注意して確認するようにいたします。ご迷惑を お掛けし大変申し訳ございませんでした。</p>	<p>頭頸部外科</p>

5月8日	<p>化学治療の点滴の待ち時間が長過ぎます。 時々順番が変わるのも変です。何故変わるのか説明してほしいです。 あと、CTの予約がなかなかとれなかったりするので、CT室をもっと増やしてほしいです。</p>	<p>このたびは、化学療法の待ち時間においてご不便をお掛けして大変申し訳ございませんでした。また、貴重なご意見を頂きありがとうございます。 現在、点滴のご案内は予約時間を優先するようしております。予約の時間順に調剤されたお薬が治療室に届きますので、お呼びできる順番が変更することがあります。また、お薬によっては調剤に少しお時間を頂く場合がございます。 安全に治療いただけるようご案内しておりますので、ご理解、ご協力いただきますようよろしくお願い申し上げます。 待ち時間の改善につきましては、治療前日の採血対応や、7:30の採血枠を設けるなど、さまざまな予約の方法も進めさせていただいております。ご希望がございましたらぜひとも主治医までご相談ください。 化学療法室としましては、今後も患者さんからのご意見に対して、さまざまな改善ができるよう努めてまいりたいと思います。</p>	外来化学療法室
5月8日	同上	<p>このたびは貴重なご意見ありがとうございます。 CT検査の予約が取り難い事にご迷惑をお掛けしております。現在CT装置は3台稼働しております。緊急検査も受けており、毎日夕方まで検査を行っております。 CT装置を増やすことは、病院の運営状態や担当する技師、医師、看護師の人数からも現状では難しい状況です。 当センターでは、CT検査・MR検査に関して、他施設に依頼し、検査を請け負っていただいております。現在4施設にお願いしており、CT検査の予約が取り難いという現状から、4月・5月から検査枠を増やしていただいております。また、こちらの4施設の検査結果、画像に関しては、当センターの検査と同じように画像参照、結果参照できるようにいたしております。もし、こちらの4施設がお住まいの近くにありましたら、ぜひご利用いただければと思います。主治医の先生とご相談いただければと思います。 今後の運営の参考にさせていただきます。貴重なご意見ありがとうございました。</p>	放射線診断・IVR科

5月8日	とにかく待ち時間が長すぎる。がん患者は常にしんどい状態です。予約時間の30分以上前に来てます。もっと患者の事を考えてほしい。がん患者になれすぎています。スタッフ全員です	このたびは診察の待ち時間に対する貴重なご意見を頂きありがとうございました。また、待ち時間の長さにより、身体的なご負担や不愉快な思いをさせていただきましたこと、心よりお詫び申し上げます。現在病院全体で、診察や検査における待ち時間の短縮および改善に向けて取り組んでおります。今後も引き続き前向きに取り組んでまいりますので、ご理解とご協力のほどよろしくお願い申し上げます。	医事グループ
5月8日	無料で飲むお茶がほしい	この度は、ご意見を頂戴し、ありがとうございました。サービスのご提供は、患者さんにサービス料をご負担いただくことで成立っております状況のため、無料の給茶機の設置につきましてはお応えをいたしかねます。申し訳ございませんが、ご理解・ご協力のほど、よろしくお願いいたします。	施設保全グループ
5月14日	受付の制服がグレーで今迄の様なイメージと違いテンション下がる	このたびは受付職員の制服に関してご指摘いただき、ありがとうございます。今回の制服変更に関しまして、回答させていただきます。SDGsの目標であるジェンダー平等を背景に男女共通のデザインへ変更、動きやすさや快適な着心地を重視したデザインを採用させていただきました。制服の色が暗い、というご意見につきましては、以前にも頂いており、胸元に色味のスカーフを添えることで明るい印象を感じていただけるのではないかと考え、トライアルとして6月より実施いたします。	医事グループ

<p>5月14日</p>	<p>・手術着での家族面会について 手術着ではブラはできず歩いて手術前に家族待合に入って行くのですが、手術着がスケスケで他の男性もいる中ではずかしすぎます。上着を着ても良いと知らなかった人たちが息子さんに胸スケスケやでと指摘されものすごく嫌だったとのこと、エレベーターやろうかで男性職員さんとすれちがった事もスケケにいたと思うと嫌だったと。女性からすれば、バスタオル一枚、スケケのネグリジェで男性更衣室に間違っただけです。特に家族待合は自然光でかなりスケケです。他の家族男性にもマジマジと見られます。丈も短くスリットも深くふとももも見えます。一度、女性職員さんが手術着を着て体験されればどれほど恥ずかしいかご理解いただけると思います。手術着をすけないものにするか、上着やバスタオルをかけて胸（せめて）がすけないようにすべきです。家族待合ではつい立てをするか手術前はろうかに家族を呼ぶかにして他の男性に見られない様にしたいです。着て行った上着やバスタオルは手術室前でぬいでビニール袋に入れ預けるのが衛生的かと思えます。他の女性のために書かせていただきました。</p> <p>・個室の汚物回収について 部屋のおそうじで男性がされる事があるのですが、目の前で汚物入れを回収されショックでした。それまで女性職員さんだったのであまり気にしなかったのですが、患者名・顔がわかる状態で汚物を回収されるとなんともいえない気持ちでした。私はそれ以降、集団トイレにすてに行きました。汚物1つ1つが入られる中が見えない黒ビニール小があると（ホテルの様な）まだマシだったかもしれません。トイレトベーパーで巻いていても嫌でした。</p> <p>・業者さんが絶対に入ってこられない時間帯を1時間ほどでも決めておいて欲しい。手術後体が不自由で着替えやシャワー後にはだかである時間が長くなってしまいうのですが、朝～夕方まで業者さん、おそうじに突然入ってこられるので、シャワーに入りそびれる。個室にはベッド周りにカーテンがなく入口から突然入られると丸見えとなる。看護師さんが入ってこられるのは良いのですが特に男性業者さんは…。もしくはドア前に着がえ中の札をかけられる様にして欲しい。</p>	<p>・手術着について ご意見を頂戴し、ありがとうございます。手術着の更新を図る際、ご意見を参考にさせていただきたいと存じます。 【病棟対応として】手術着の生地が柔らかい分、ボディラインに沿いやすく、また合わせのカットラインが深く前開きしやすい形状になっており、ご不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。手術着着用時には上着を着ていただき、手術室出棟時には手術室入室まで着用していただけるよう（夏場などはバスタオルを使用するなど）お声を掛けさせていただきます。</p> <p>・汚物入れの回収について 掃除については、担当エリアを決めて対応に当たっておりますため、男性が担当となっている場合がございます。また、女性が担当している場合でも、体調不良などにより代理で男性が担当する場合もございますため、ご理解いただきますよう、お願いいたします。 なお、汚物入れの回収につきましては、ご不快な思いをされないよう、対策を検討させていただきます。</p> <p>・業者の入室について 訪室時には、ノックを徹底しておりますので、ノック時、ご都合が悪い場合は、その旨お伝えいただけましたら、後ほど改めて訪室させていただきます。 しかしながら、勤務者は女性だけではございませんため、男性が訪室することについては、ご理解いただきますよう、お願いいたします。</p>	<p>中央手術室、施設保全グループ</p>
--------------	--	---	-----------------------

5月14日	<p>1) 電話何十コールしても、とらない（電話）</p> <p>2) ●●につないでくれずサポートにつなぐ ×●●/サポート</p> <p>3) 何時間も待つので、何番めかコールしたのに、●●はつなげないと言って●●につないでくれなかった（以前はキチンとつないでくれた）</p> <p>4) 何時予約の患者かしか教えてくれなかった 以前は何番めか教えてくれた 何時間も待つのに、外からそのためのみに、受付に来ないといけないのですか？ もっと患者にそって、親切にしていきたいです 平気で「できません」とキつく言います。理解できません</p>	<p>1) お問い合わせなどの電話が大変込み合っており、つながりにくい状況となっており、ご迷惑をお掛けし大変申し訳ございません。午前中（特に月曜日）は各種お問い合わせが相次いでおり、代表電話がつながりにくくなっておりますので、急を要しておられない場合は、午後にお問い合わせいただきますようご理解・ご協力いただきますようお願いいたします。</p> <p>2、3) 当センターでは、お電話での症状のご相談やお問い合わせに対して、まずは、看護師や事務スタッフが対応いたします。ご理解いただきますようお願いいたします。</p> <p>4) このたびは電話サポート窓口のスタッフの対応について、ご不快な思いをさせてしまったこと、お詫び申し上げます。 日々、丁寧な対応を心掛けてはおりますが患者さんに不愉快な思いをさせてしまったことを真摯に受け止め、より患者さんに寄り添った対応を行うよう各スタッフに指導してまいります。</p>	医事グループ、相談支援センター
5月14日	・各部屋に時計をつけていただけると嬉しいです。	<p>ご意見を頂戴し、ありがとうございました。 時計につきましては、管理の面から各病室への設置はできかねる状況でございます。 誠に申し訳ございませんが、ご持参いただきますよう、お願いいたします。</p>	施設保全グループ

5月14日	<p>退院までお世話になりました。救急対応も感謝しています。のうこうそくの為、字があまりかけないので簡単に。本日、ちゅうしゃ場がこんでいて、退院の為主人をまっていた●●で、次の人がいるから帰ってほしいと言われ9：30、体調も戻っておらずしんどいの、今日の個室代を支払っているのに、それは、あまりにひどくないですか？</p> <p>領収書などもなく、退院の説明もなく、そろそろ帰ってほしいは、ホテルじゃあるまいし、残念です。</p> <p>おうと、ゲリで入院したのに（4じごろに）朝食が、常食だったのもびっくりしました。</p>	<p>このたびは、看護師の言動や対応でご不快な思いをさせてしまい、誠に申し訳ありませんでした。</p> <p>駐車場が混んでいたためにご家族のご来院を待っておられる状況に対して急かすような言動があり配慮が足りておりませんでした。ご指摘いただいたご意見を看護師に周知し、対応について指導を行いました。今後も接遇の強化に努めてまいります。</p>	看護部
5月14日	<p>4月に●●の個室を利用。</p> <p>室内は掃除もゆき届いてきれいで快適でした。</p> <p>利用した個室は、ナースステーションに近く、看護師の方々の話し声や笑い声がひびきうるさい状況でした。お掃除の方も“ようしゃべるね～”と言ってました（ナースステーションのこと）。</p> <p>人によるかもしれませんが消灯後の22～0時まで、声がひびいていました。個室の配置もしくは室内の配置 窓側にベットなど工夫が出来たらいいのですが…</p> <p>相部屋の方々の状況によりますが、総室を利用していた時は、静かでした。</p> <p>あと、飲薬の補充の指示が通ってなかったため、退院日に薬局の開始時間と先生への確認があるとのことでした。退院の前日には、残りがすくないことを伝えて、まだ引き続き服用する必要があると聞いたので、補充の依頼をしたが通ってなかったみたいです。他には点滴がなくなっても、こちらからの申し出がないと、うでの点滴の針？くだ？がささったまま。申し出てはずしてもらった。細かい点で配慮に欠ける所があったが、全般的には良くして頂いた。</p> <p>ただ、ナースステーションの話し声や笑い声のにぎやかなところがダイレクトに個室の病室にひびく点に関しては、改善して頂きたい。</p>	<p>このたびは、個室に入室いただいたにもかかわらず、看護師の接遇、対応においてご不快な思いを与えてしまうことになり心よりお詫びいたします。</p> <p>スタッフには勤務中の私語、夜間の会話の音量などに関して生活環境を保つ重要性、また服薬管理について周知を行い指導してまいります。</p> <p>貴重なご意見ありがとうございました。</p>	看護部

<p>5月14日</p>	<p>今日の採血で一度失敗があり、再度やり直しになりました。 そのことは、仕方ないので良いのですが、その後、代わった看護師さんの態度があまりにもひどく意見させていただきます。前任者から業務を代わった場合、ふつうは、まず謝罪や患者への配りょから入ると思いますが、イヤイヤ来たみたいなぶすーとした態度で「あー動いたんやね。元々出にくいねんねえー」とか、こちら側が悪いといった様な態度であまりにもひどいと思います。 上記の言葉が前任者をフォローするためのものなら、患者との対応が終わった後にフォローすべきだと思います。</p>	<p>このたびは、職員の言葉遣いや態度により、大変にご不快な思いをさせてしまいましたこと、深くお詫び申し上げます。誠に申し訳ございませんでした。職員間で情報を共有し、患者さんのお心に寄り添い対応できる接遇を目指して取り組んでまいります。 貴重なご意見をありがとうございます。</p>	<p>看護部</p>
<p>5月14日</p>	<p>私共が申し上げる事ではありませんが受付の事務員様の事務服の色合いが葬儀会場の受付者かと思う様な色で、暗い感じがしますので、明るい色目の服は良いかと思えますが、気がついた事を書いて申し訳ありません。</p>	<p>このたびは受付職員の制服に関してご指摘いただき、ありがとうございます。 今回の制服変更に関しまして、回答させていただきます。SDGsの目標であるジェンダー平等を背景に男女共通のデザインへ変更、動きやすさや快適な着心地を重視したデザインを採用させていただきました。制服の色が暗い、というご意見につきましては、以前にも頂いており、胸元に色味のスカーフを添えることで明るい印象を感じていただけるのではないかと考え、トライアルとして6月より実施いたします。</p>	<p>医事グループ</p>

<p>5月14日</p>	<p>このたび、患者の視点で気づいたことを下記します。 アナログ人間の私が見ても、電子化できていないこと、電子化を有効活用できていないことによる非効率性が気になりました。</p> <p>①手書き書類の電子化 ②重複する書類の整理 ③診察受付票の運用見直し</p> <p>①：初診時の問診票は電子化必須と思います。 ②：問診票内容の整理→共通する内容は初診時に電子入力し省略。その内容は部署に特化した問診票発行時に反映させる。そのうえで部署ごとの問診票は部署に特化した内容のみに項目を整理する。 ③：せっかくバーコードがあるのに、部署によってハンコ押ししたり押さなかったり、口頭で確認したりしなかったり、統一されてません。 そんなの、バーコードで読み取ったらわかるハナシなのに、有効活用できてないですね。勿体ない。 そんなわけで私の手元には中途半端に1つだけハンコ押された診察受付票が残っています。</p>	<p>このたびは貴重なご意見をありがとうございます。</p> <p>現在、医療情報部を中心に、初診問診時のAIの導入などを検討しております。効率化に向けて検討してまいります。 加えて今後の国が推進するマイナ保険証による医療情報連携を踏まえ、情報連携にて取得することができるものについては、患者さんに記載いただく項目から無くしていけるように検討してまいります。 バーコード活用については、電子カルテシステムの更新から日が浅く、不統一な部分はまだあり、ご迷惑をお掛けいたしました。システムの有効活用について、今後検討してまいります。</p>	<p>医事グループ</p>
--------------	---	--	---------------

<p>5月14日</p>	<p>病室●●に入院されている、●●様（個人名申し訳ありません）。少し、要注意された方が良いのでは？</p> <p>パソコンを消灯時間以降に、作動させることがあるので灯がもれ困る。パソコンをイヤホンで聞いているので（寝落ちをした時？）たまに、イヤホンが抜け、パソコンの音がひびく。</p> <p>あと、以前から思っていたのですが、たまにする臭いが…確実になかったのと言えませんでした。今日の夜明けナースさんがやっと気づいてくれました。</p> <p>部屋の中で、電子タバコを吸っている。行いが、非常識すぎではないでしょうか？そのくせ、他人のいびきであまり寝れなかったなど…自然現象は仕方ないと思います。それが嫌なら個室に行くべきだと思います。</p>	<p>このたびは、病室内の環境に関してご不快な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。頂いたご意見につきまして、以下の通りご報告申し上げます。</p> <p>1. 病室内でのパソコン使用について</p> <p>ご指摘の通り、消灯後のパソコン使用により光や音が気になるとのこと、心よりお詫び申し上げます。当該患者さんには既に状況をお伝えし、消灯後のパソコン使用についてはご遠慮いただくようお願いしました。また、眠れない際はロビーで過ごしていただくようご案内しており、現在は改善が見られております。今後も引き続き、安静な療養環境を保てるようスタッフ一同で注意を払ってまいります。</p> <p>2. 臭いや電子タバコについて</p> <p>ご指摘いただいた電子タバコの使用に関して、該当の状況について当該患者さんが既に退院されており、看護師による事実確認ができない状況でございます。病室内での喫煙行為（加熱式・電子式を含む）は、当センターでは固く禁じておりますが、確実な確認が取れない場合には、対応が難しいこともございます。</p> <p>今後、同様のことにお気付きの際は、できるだけお早めに病棟看護師へお知らせいただけますと幸いです。早期にご報告いただければ、スタッフが事実確認し、必要に応じて適切な対応を講じることが可能です。皆さまが快適に療養いただける環境を守るためにも、引き続きご協力をお願い申し上げます。</p> <p>このたびは貴重なご意見をありがとうございました。</p>	<p>看護部</p>
<p>5月14日</p>	<p>人間ドック3年目です 毎回思うのは胃・大腸カメラを1回でできないか エコーも心・頭・腹・膵・乳腺とを 部屋と検査室いったりきたりせず、1日でできないか？と思います。 時は金なり。同じ値段でいいので一泊と半日コースで同内容お願いしたいです。</p> <p>エコーなど頑張ってプランくんでほしいです</p> <p>部屋のトイレの便座の前に向かいあってすわってみると壁に便のかわたのがとびちったままで、トイレットペーパーホルダーのついてるかべなどにもそのままです。びっくりしました。しっかりおそうじしていただきたいです。自分が汚してしまったのかとひやひやしました。</p> <p>みなさん遅くまでおられ大変と思いますが御自愛下さいませ。ありがとうございます。</p>	<p>この度は貴重なご意見を頂戴しありがとうございます。</p> <p>ドックの検査スケジュールにつきましては、がん専門病院に併設する成人病ドックという仕組み上、外来および入院患者さんと並行した運用となっており、ドックを専門とする他施設の運用と同様には進めることができないという事情がございます。そのため、受検者様には大変ご不便をお掛けし、誠に申し訳ございません。しかし同様のお声を頂戴していることも事実ではありますので、現在前向きに今後のドックの運営について検討を重ねているところでございます。引き続きご理解とご協力のほどよろしく願いいたします。</p> <p>また、トイレ清掃につきましては、受検者様にご不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。今後は、大腸内視鏡検査終了時にトイレ清掃を追加で実施するなど、今まで以上に清掃を徹底し実施いたします。</p>	<p>人間ドック、施設保全グループ</p>

<p>5月14日</p>	<p>今回3回目の入院です。多床室での携帯電話の使用や面会のマナーについて非常にストレスを感じました。</p> <p>携帯電話の通話をされる方が毎回おられます。着信音がメール、電話その他多様な音で何回も鳴っています。たまりかねてマナーモードにさせていただきようございました。</p> <p>面会に毎日来られ、病室で普通に結構な時間会話されます。1日に複数回ありました。小声で話したり、デイルームにすぐ移る配慮がご本人にもご家族にもありませんでした。たまりかねて私自身がデイルームに移動する始末でした。</p> <p>多床室入院の方には、あらかじめ携帯電話や面会はデイルームを使用することを徹底して伝えていただくよう切にお願いいたします。</p> <p>●●看護師の皆様には丁寧に対応していただきありがとうございました。これからもよろしく申し上げます。</p>	<p>このたびは、携帯電話や面会時のマナーについてご迷惑をお掛けしましたことを心よりお詫び申し上げます。</p> <p>4人部屋での通話は禁止しておりますが、再度入院時に注意喚起するようにいたします。また面会につきましても15分以内でお願いしていますが、長時間の面会になっている場合についても再度注意していくようにいたします。</p> <p>また看護師が不在の場合にそのような状況が見られましたら、対応いたしますのでお声掛けいただけましたら幸いです。</p> <p>大変貴重なご意見を頂きありがとうございました。</p>	<p>看護部</p>
--------------	---	--	------------

<p>5月14日</p>	<p>2018年よりいろいろな治療で何度も入院しています。今回2025. 5. 2に全摘手術をしました。術後●●より●●にもどった夜、気を失って気づいたら心臓マッサージをされていました。術後カルシウム不足でのしびれがおこったり、苦しく不安な状態から過呼吸でまたしびれたり強い不安がのこる中の病棟へ帰ってきました。気を失う直前、ハイパーベンチレーションの症状で手足がこう直しおちつくまで30分程かかったと思います。まだ不安、おちつききらない状態で担当の方が眠剤を2倍量使用したのを覚えています。大丈夫かな、と思いましたが苦しくて、ねられるなら良いのかなと思いました。その後すぐ酸素不足で意識失い、せせいそちという感じでした。</p> <p>原因は不明と翌日言われましたが不安がのこりました。すぐに●●で対応してもらえたのは、少し安心でしたが、週末の夜はとても怖かったです。家族もとても心配していました。</p> <p>●●で数日休ませてもらっている間はとても安心感があり、スタッフの方も看護はもちろん、細かなメンタルのケアもしてくれました。とても安心できて手足がしびれる症状もほとんどおこりませんでした。その後、●●にもどってからは一昨日のこともありみなさんととても心配してくれて、不安にならないようにとてもご配慮いただきました。おかげで、オーバーベンチレーションもおこらず、呼吸が下がった時は深呼吸をよびかけてくれたりと、今のところ安心して治療をうけられています。</p> <p>☆代用発声や会話ツールなど、こちらからきかないと中々情報を手術前などに説明はもらえなかった。私は自分でたくさんしらべましたが今までの実績や活動などもう少し病院がわから提示してもらえたら“声を失う”手術というだけの不安はもう少し希望をもてるものになったように思います。自分のAIで声をのこす「声フォント」などのツールは看護師さんも知らず、おどろかれました。</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。</p> <p>今回、手術を受けられるにあたり、病気や手術に伴うさまざまな不安を抱えて過ごされていたことと存じます。そのような中、代用音声についての説明など、患者さんの不安を軽減するための十分な説明が不足していたことに関しまして誠に申し訳ございませんでした。</p> <p>患者さんが必要とされている情報、かつ最新の情報を提供できる体制を整え、患者さんが患者さんらしく安心して療養していただけるよう看護の質向上とケアの提供に努めてまいります。</p> <p>今後も療養においてご心配事や、ご不明な点がございましたら、いつでもご遠慮なく医療スタッフにご相談いただきますようお願い申し上げます。</p>	<p>看護部</p>
<p>5月14日</p>	<p>入院中、基本的に病棟内にて全ての時間を過ごすのですから、ほんの一時だけでも外気にふれられる外部テラスのような場所が欲しい！</p>	<p>ご意見を頂戴し、ありがとうございました。</p> <p>頂戴しましたご意見は、建物改修や建替え時の参考とさせていただきます。よろしく願いいたします。</p>	<p>施設保全グループ</p>

<p>5月21日</p>	<p>病院内のモニターテレビを見ていると次の情報に代わるのが早い。 私ら高齢者はもっとゆっくり画面がかわってくれないと全部を読み終えられない。 ご配慮願いたい。</p>	<p>恐らく総合受付などにございます横型のサイネージにつきましてのご指摘かと存じますが、ご意見いただいた際には1周当たり20コンテンツが放映されており、1コンテンツ当たり10～60秒で表示されておりました（1周当たり9分程度）。 短い時間で表示されているコンテンツの表示時間を2～3倍にし、1周当たり20分程度で表示するように設定しております（5月22日に対応済み）。 こちらの表示時間につきましてまだ短いようでしたら、さらに表示時間を延長させていただきます。</p>	<p>経営改革グループ</p>
<p>5月21日</p>	<p>待ち時間が長くなるのも、いつもいねいに対応してくれているので仕方ないと思います。しかし、遅れている時間表記をするのであれば情報の更新はきちんとしてほしいです。あと、先生方も大変だと思いますのでちゃんとお昼ごはん食べて下さい。</p>	<p>このたびは、診察待ち時間について、大変にご迷惑をお掛けし誠に申し訳ございません。 診察待ち時間の表記ですが、同じ予約時間の他の患者さんの状況なども鑑み表示させていただいており、個別の待ち時間とは差異がある場合があります。また手動で変更しているため、急に診察が進んだ場合や他の患者さんの対応をしている場合などは、即座に対応できないこともございます。 担当者へ遅れることなく情報を更新するように指導いたしますが、個別の待ち時間に関しましては、お手数ですがブロック受付へお声掛けいただきましたら、おおよその順番をお伝えさせていただきます。 合わせて、メール呼出サービスもございますので、詳しくは2階ブロック受付にお尋ねいただけますと幸いです。</p>	<p>医事グループ</p>
<p>5月21日</p>	<p>ずっと以前から思っていました。 きっと患者さんの数が多いから、だと思のですがこちらの予定の確認なしで、次回予約や検査を言ったださるので変更をお願いしづらく困ることがあります。 多分オーダーたてたあとだと、変更も難しいことも多い印象なので一言三ヶ月後に検査です。ダメな日ありますか？ときいていただけたらありがたいのですが</p>	<p>このたびは貴重なご意見ありがとうございました。 患者さんのご希望やご予定に応じて今後の予定が立てられるように、患者さん中心の診療に引き続き取り組んでまいります。</p>	<p>病院</p>

5月21日	<p>いつもお世話になっております。紙の使用についての意見です。</p> <p>○CT予約が入ると同意書（約2～3枚）を渡されるが、CT受付に行くと、「記入は不要で白紙でいい」と言われる。実際記入内容を見ずに、「タブレット」で登録する運用になっている。なら、無駄な資源ではないか？と思います。先生や診察担当の看護師さんに伝えても、こちらでは渡さないといけないルールとのこと。</p> <p>院内で、紙の使用について無駄を省けるところを精査されてもよいと思います。</p> <p>患者側でも、紙の処分が多い（病院から渡されるもの）と思うことがあるので、印刷かWEB上で確認等選択できるのも検討下さい。よろしく申し上げます。</p>	<p>このたびは貴重なご意見ありがとうございます。</p> <p>現在、CT検査においてタブレットを使用した電子問診を試験的に運用している状況で、正式運用に向けて準備段階であり、紙の問診票と電子問診が混在しています。ご不便をお掛けしております。</p> <p>またオーダーシステムの都合上、オーダー時に紙が自動的に印刷される仕組みになっております。入院患者さんについては、まだ電子問診を行っていませんので、引き続き、紙の問診票が必要となっております。正式な電子問診体制が整い次第、紙の問診票の運用見直しも含めて、周知を行う予定です。紙の問診票に関しては、事前の内容確認などにご活用いただけますと幸いです。</p>	医事グループ
5月21日	<p>本日来院し、マイナンバーの保険手続きをしようとする、システムエラーでできないとのこと</p> <p>通常の保険証がないという、「保険証忘れ」で登録とのこと、私は保険証は忘れていません。表現に気をつけられるべきです。</p> <p>マイナンバー、メディカルゲート、それぞれ対応可能な受けとできない受け付けがあるのは大変不便です。すべての受け付けできるようにして下さい。体のつらい患者をウロウロさせるのは良くないと思います</p>	<p>このたびはスタッフの患者さんに対する発言にて、ご不快な思いをさせてしまい、誠に申し訳ございません。</p> <p>ご記載いただきました通り、当センターの機器の問題でマイナンバーのご利用ができなかったものであり、今回のスタッフの「保険証忘れ」という表現は誤りでした。申し訳ございませんでした。</p> <p>またマイナンバーの資格確認機器などについては、昨年12月に現行の保険証の新規発行が停止になったことへの対応として増設を検討しており、ご不便をお掛けしている状況を少しでも改善できるよう引き続き努力してまいります。</p>	医事グループ

<p>5月21日</p>	<p>いつも清掃ありがとうございます。 ・シャワー室の衛生面で気になることがあります (●●●●) 三枚引戸のレールと、非常ブザーのひもがカビだらけで、感染が怖いです。特に●●患者は、免疫が低下していますから、シャワー室やトイレといった感染源が発生しがちな場所の清潔度合が気になります。 普段のお掃除だけではきれいになりにくいのかもしよせんから、方法を考えて下さい。 ・また、清掃員の方が、シャワー室で、靴をはきかえずに掃除されているのを見かけました。トイレ掃除や土足エリアで使っている靴で、シャワー室の掃除をされているのかと思うと怖いです。 改善していただけると嬉しいです。●●の清掃が良かったのでOJTされては？よろしく願い致します。</p>	<p>このたびは、ご意見を頂戴し、ありがとうございました。 三枚引戸のレールおよび非常ブザーの紐については、清掃では十分にカビを除去できなかったため、交換させていただきました。 また、他の病棟につきましても、順次カビ除去清掃を実施していくとともに、清掃では除去しきれないカビが発生しているレール、非常ブザーの紐に関しましては適時交換させていただきます。今後も、定期的にかびの除去を行うことを清掃会社と相談済みです。 もう一点、清掃員の靴の件につきましては、土足エリアでの清掃とセンター内エリアでの清掃で靴を履き替えるなど、清潔・不潔の区別を徹底するよう指導いたしました。</p>	<p>施設保全グループ</p>
<p>5月28日</p>	<p>・5/20(火)採血に来ました。8:20頃の針をさされますが、何回もうでに針をさすも、血が出ない。看護師さんが、僕になんでと問われますが、ぼくにはわからずです。看護師さんの採血の実力をみがきなさい。 ・予約票をもらうが、採血しかないのに、採尿受付のきさいがある。もう少しコメントらんかいぜんして下さい。 ・本日支払をキカイでするも、カードの暗しょう番号を何回も入力するも、前に進まず、困った。キカイがおかしいのでは。受付で人にやってもらったらすなおにできた。向かって右から2番目のキカイがおかしいのでは。</p>	<p>このたびは採血中の対応につきまして、ご不快な思いをされたことをお詫び申し上げます。誠に申し訳ございませんでした。本人にも指導し、部署内でも共有させていただきました。技術面においてもスキルアップできるように努力いたします。 また、採血のみにもかかわらず予約票に採尿も表示される件につきまして、尿検査依頼があった場合のみ採尿指示のコメントを出すことができないか採血室にて検討いたしました。現行のシステムでは修正することができないということでした。 ご不便をお掛けいたしますが、ご理解いただけますと幸いです。 最後に、自動精算機につきまして、ご不便をお掛けいたしまして申し訳ございません。機器などのご利用においてご不明点がございましたら、お近くの職員が案内させていただきますので、お声掛けください。 貴重なご意見をありがとうございました。</p>	<p>医事グループ、臨床検査科、看護部</p>

<p>5月28日</p>	<p>HP（この大阪国際がんセンター）を信じて身体をあずけて、治療してもらっています。そのナースさんに、患者の自分のことを怖いなんて思われていることが理解できない。そんな思いで注射等をしてもらうこちらの方がもっと怖くて仕方ありません。</p> <p>※因みに採血をして血液がとれずに失敗されたのは生まれてこのかた、初めてです。目を開けたら一てきもとれておらず、こちらが怖い思いをしました。そのことについて、お詫びの一声もありません。不安でしかありません。</p> <p>ナースさんのお名前は●●ナース 5/22（木）AM6：30の内容</p>	<p>このたびは、看護師の対応でご不快な思いをさせてしまい、誠に申し訳ございませんでした。</p> <p>担当看護師からは謝罪をさせていただいたことを確認いたしました。看護師の対応にご納得いただけなかったことにつきまして理解いたしております。ご指摘いただいたご意見を看護師に周知し、患者さんに寄り添った丁寧な対応について教育と指導を行いました。</p> <p>今後も専門職としての接遇の強化に努めてまいります。貴重なご意見ありがとうございました。</p>	<p>病棟</p>
<p>5月28日</p>	<p>13日に●●の手術をしてもらいました。全身麻酔が切れたのでナースコールを探すもなく、布団を2枚もかけられていたことで地獄のように暑く重く声も出にくく…。モニターにうつるかもと思ひ手で何度も合図を送りました。少しして若いナースさんが来て布団を1枚取ってくれたけど急いでたのか体温計とBPを同時にして上手く測れず（当たり前）同じ服でやるので内心「横着やなー」と思ってた所面倒になったのか腕を思いきりベッドへ投げ捨てました(意しきが無いと思ってるのか…?)。びっくりして「名前なんて言うんですか?」ときくと「もう担当変わるけど●●ですが?」と。その前返すとなぞのタメロでした。寝てると思ってたんやろうけど…。水をのんではいけないこと知らず家人からコップ2杯のませてもらったこと(これは私が悪いです) あやまるとすごいいやな顔して「先生にきくわ」と又タメ口。それ以外では声かけなしでカーテンあけて無口で血を測っていくナースさんもいたし寝起きに「マスクして下さい」と動きにくい私に早くしろと圧をかけるナースさん全て早く業務を終えたいのがよく分かりました。大変ですね。ありがとうございました!!長文失礼しました。でもそれ以上に良いナースさんも沢山いて良かった!!</p>	<p>このたびは、看護師の対応においてご不快な思いや、苦痛を与えてしまうことになり心よりお詫びいたします。</p> <p>検温・採血を行う際にも、お声をお掛けて傷やお体の状況を確認しながら実施していくように、指導いたします。</p> <p>また接遇に対しての教育指導を徹底してまいります。</p> <p>貴重なご意見を頂きありがとうございました。</p>	<p>病棟</p>

<p>5月28日</p>	<p>今入院中で、普通に物を置かれるだけでも大きく聞こえるので、部屋の棚、テーブル、食事のトレー、引き出しなどの物を置く面と引き出し、扉の当たる部分にゴムやジェルのような緩衝材を貼れば静かになると思う</p>	<p>このたびは、ご意見を頂戴し、ありがとうございました。 ご意見いただきました全ての物に緩衝材を貼付することについては、例えば食事のトレーですと、食洗器や温冷配膳車などを使用しますので、耐熱性を考慮する必要があるなど、貼付する物の使用状況やメンテナンスの観点などから検証する必要があると存じます。 このため、頂戴しましたご意見は、物品の更新時の参考にさせていただきたく存じます。</p>	<p>施設保全グループ</p>
<p>5月28日</p>	<p>手術後重症度強く、●●に2日間お世話になりました。特に●●では、昼の暇な時間帯に、看護師同士で大声で笑っている声が聞こえ、生死をさまよう入居患者にとってすごく違和感がありました。入院手続中に、持ち物全てにネームをつけてくださいという指示があり、家内に無理を頼んでつけてもらいましたが、ズボンについているネームを見て、ある年配の看護師が笑っていたのが印象的でした。先生方、スタッフ、若い看護師さんは1ヶ月の間針さし事故も1度もなく丁寧な対応で非常に有難かったです。特に●●看護師、●●看護師は細かい所に気転がききりっぱな医療人であると感服し、感謝の気持ちで一杯です。ほんとうに有難うございました。</p>	<p>このたびは、療養期間中の看護師の対応において、患者さんにご不快な思いをさせてしまい大変申し訳ありませんでした。 当病棟は、患者さんの異変に気付き速やかに対応できるよう、壁とカーテンのみでお部屋を仕切った構造となっており、さまざまな音が患者さんの耳に届きやすい環境にあります。フロアを中心に位置するスタッフステーションでは、日々、多職種が集まり患者さんの治療・看護に関する意見交換が活発に行われていますが、声量に留意し静かな療養環境を提供できるよう努めてまいります。 また、病棟におきましても、ズボンにご記載のお名前に対する看護師の対応で、大変不愉快な思いをされましたことに心よりお詫び申し上げます。記名をしていただいているにもかかわらず大変失礼な態度であったと思います。今後はこのようなことが無いように指導してまいります。</p>	<p>病棟</p>

【令和7年5月 ご意見箱に寄せられた謝辞】

日付	ご意見
5月1日	<p>●●に入院した際に、抗ガン剤の薬が自分には合っていなかったようで、とても辛い思いをしました。ガスがお腹に溜まってしまい、便秘になり、一日中痛みを苦しんでいる状態でした。</p> <p>その際、●●の看護師さんたちが、日中夜問わずに声を掛けてくれたり、マッサージをしてくれたりしてくれたお陰で、乗り越えることができました。</p> <p>本当にありがとうございました。</p>
5月1日	<p>生まれて初めての入院 生まれて初めての大きな病気 小さい頃から病院が苦手でも大きな病院 不安と緊張しかありませんでした。そんな自分でしたが担当になってくれた●●!!</p> <p>説明もわかりやすく質問にもすぐ答えてくれて何より●●がしっかり自分の目を見ながら説明してくれて最後に笑顔で大丈夫ですよ! のひと言で不安と緊張から安心な気持ちにさせてくれました。入院が始まって●●の看護師さん達がみんな優しくリラックス出来るようにいつも笑顔で対応してくれました。</p> <p>時には世間話しや今話題になってる話しとかも気軽にしてくれて本当に居心地が良かったです。初めての入院生活が最初は息が詰まりそうでしたが明日退院ですよ!!と言われて不思議なもので今は少し寂しさがあります。</p> <p>明日感謝の気持ちを込めて●●の看護師さんにありがとうございました、お世話になりましたって恥ずかしいので口には出せませんが感謝いっぱいです。</p> <p>食事を届けてくれるスタッフさん、マット交換、ゴミ掃除を毎日してくれたスタッフさん、ありがとうございました。</p> <p>心を込めて感謝の一言です。アリガトォ～</p>

<p>5月1日</p>	<p>明日退院することになりました。主治医の●●、毎日のように舌を見てくださった、●●、●●お世話になりました。先生との信頼関係があって手術も乗り越えることが出来ました。素晴らしい先生のおかげで今があると思っています。また外来でもよろしくお願い致します。</p> <p>●●の看護師さんには術前の不安や術後の呼吸確保の痰の処置で…10分に1回くらい呼んでしまいすいません。</p> <p>今の元気を取り戻す全ての対応をしていただきました!!この病院の看護師さんは本当に素晴らしい方ばかりで、感謝してもしきれないほどです。プロフェッショナルの中のプロだと感じました。●●週間の長い間、いつも笑顔で支えて下さり、ありがとうございます。</p>
<p>5月1日</p>	<p>この病院に入院して思い出したことがあります。入社して製造現場に配属され、毎朝作業前に「安全頌」を唱和していました。皆様方の日頃の仕事を拝見していて50年以上の前のことを思い出しました。</p> <p>「安全頌」職場は何時も清潔に 身なりきっちり軽くして 今日も元気で頑張りましょう 皆様を見てこのように感じました⇒職場は何時も清潔に 身なりきっちり軽くして 今日も笑顔で頑張りましょう Smile is Best</p> <p>この病院への入院は●●回目で●●は●●回目となりました。●●日間の投与後は副作用で食欲もなく身体に力が出てこない●●日間を何とか乗り切れたのは、看護師や清掃の方々の笑顔・挨拶や声掛けでした。今回の副作用期間中は●●に行った西穂高ロープウェイでの雪山の話を聞いていただきました。</p> <p>山の話をしている時は気持ちが軽くなり副作用を少しは忘れることが出来ました。多くの患者さんに対処しなければならない看護師の皆様は嫌な顔をすることなく山の話に付き合ってください感謝するばかりです。前回入院の途中から栄養士さんに食事の個別対応をしていただきました。今回の入院に際し、栄養士さんか</p>

<p>5月1日</p>	<p>ら個別対応していただきました。その結果、個別対応以前はおかゆしか食べられず配膳されたものの多くを残すことになり心苦しく思っていました。個別対応食の結果、殆どのものを食べることができ（いわゆる完食）残すこともなくなりました。</p> <p>点滴針を挿入・設置する看護師さんは血管に針入る場所を丹念に探し出し、針挿入時は採血時よりもはるかに痛みもありませんでした(初めての時は終わったのかと聞き返しました)。聞くところによると点滴針を挿入・設置する人は資格が必要とのことで名札にバッジを付けているとのことでした。名札に複数のバッジを付けている看護師さんが多く見受けられます。看護師業務の数々の手技にも資格制度を設けていると知り、この動院の教育制度に感入しています。また、このような看護師さんに囲まれて看護されていたことに感謝するばかりです。</p> <p>最後に親しみと微笑みを持って看護して下さった皆様方に御礼申し上げます</p> <p>Treat patients with kinder & Smile</p>
<p>5月1日</p>	<p>●●から入院をしています。こちらの病院の食事のおいしさにビックリしました。手術までに1kgも太り、術後のリハビリも毎食の食事のおいしさのおかげで苦痛になる事なく、楽しみになり、がんばることが出来ました。他の病院の食事とは比べることが出来ないくらい素晴らしいです！私の嚥下がスムーズにいったのも、この病院のおいしいご飯があったからこそです。いつも美味しいお食事をありがとうございます!!入院して1番なくらい印象に残りました。</p>

<p>5月1日</p>	<p>●●日間●●の手術、入院しました 不安ばかりでしたが看護師さん色々変わりましたが皆さんやさしい方でかなりいやされました。何とか明日退院予定ですがのりきれそうです どうぞ皆様お体を十分ご自愛のうえ患者の心の支えになって下さい。</p>
<p>5月8日</p>	<p>●●に入院、●●していただきました。（●●、●●他スタッフの皆さん方） 私達の年になると病気が一番忙しいです。特にガン宣告されればあ…もうダメかなと気持ちが落ち込んでしまいます。 入院して今日で●●日です。 特に感じるのはすべての看護師さんが親切、ていねいに対応して下さい又、やさしい言葉をかけていただき、本当に心がなごみます。勇気を与えて頂き、よし！負けないぞ!!気力がわいてきます。これは、すべての教育が徹底されている事だと思います。●●も巡回の度に、大丈夫だと励ましてくださり嬉しい限りです。これからも宜しくおねがいします。 まずはお礼まで</p>

5月8日	<p>●●にてお世話になっています。看護師のヘルパーの方々はとても親切丁寧で暗くなりがちな心境をとてまなごませて頂き心穏やかに治療を受ける事が出来ています。</p>
5月8日	<p>●●の後、合併症も含め、●●ヶ月近く入院しました。この間、主治医の●●の真摯な治療のおかげで退院する事ができました。本当に有難うございました。</p> <p>又、●●のアドバイス、励ましのお言葉、とても有難かったです。有難うございました。</p> <p>そして、何より●●をはじめ、看護師の皆様方、助手の皆様方本当にお世話になりました。皆様方のおかげで長い入院生活にも耐えれたと言っても過言ではありません。特に●●の優しい声かけ、看護にはいつも癒されました。</p> <p>●●の細かい所まで気をつけて下さった看護にも、ずい分と助かりました。</p> <p>●●もちょっとツンデレな感じですが、とても親身になって看護してくれました。●●にもいっぱい元気をもらいました。●●は何かお母さんの様な優しさで看護して頂きました。●●月で転院された●●にも大変お世話になりました。</p> <p>他にも、●●etc 皆さん本当に有難うございました</p>

5月14日	<p>右下半身の激痛で夜も眠れない日々から、緊急入院をして●●週間を超えました。</p> <p>歩けない為寝たきり状態なので、ベッド上で洗髪や身体を拭いていただいたりしておりました。</p> <p>もちろんそれをしていただくだけで、とても気持ちよくて幸せな気持ちでした。しかし、入院してから、●●日目の今日、ほぼ寝たきりの私をお風呂に入れてくださいました。看護師さん3人がかりで病棟のお仕事が大変なのにも関わらずお風呂に入れてくださり、いつもの幸せになる気持ちの100倍以上の幸せで、今なら天にも登れると思いました。その幸せ空間にいる間は右下半身の痛みも感じず、不思議なくらい身体が軽い気持ちになりました。</p> <p>お忙しい中お風呂に入れてくださった3人様、またその間3人がいなくて大変な状況で病棟を守っていただいている看護師のみなさま、本当に感謝の気持ちでいっぱいです。ありがとうございました。</p>
-------	---

5月21日	<p>●●に入院、●●手術の流れです。</p> <p>●●に入院した日から看護師さんから優しく接していただきていねいなご説明等もしていただき安心して入院することが出来ました。</p> <p>しかし、●●の手術の後、予想外に悪化してしまい、主治医や、他の全ての看護師さんに迷惑をお掛けしてしまうこととなりました。</p> <p>何度も何度もナースコールで呼び出してしまい申し訳なかったです。その時に全ての看護師さんが親身に対応して下さったことをこの先絶対に忘れません。みなさんほんとに優しくかった。ありがとうございました。</p> <p>この●●の看護師さんは最高のチームだと思います。</p> <p>良いことではありませんが、また来月お世話になることと思います。その時もどうぞよろしく願いいたします。</p>
-------	--

5月21日

がんと診断を受けたとき、何度も確認をしながらわかるまで丁寧に説明をいただいたり、長時間にわたる手術で悪いもの全てとりさり後の生活で困らないよう再建して下さったり、病棟での処置や細やかにお声がけ下さったりと、主治医の先生はじめ先生方に本当にお世話になりました。

●●ではもうろうとしつつも明るく頼もしい看護師さん達の手で癒され「手当て」とはこのことかと感じ入り、●●ではじめて歩いたときには、たくさん声がけをいただいて意欲を上げていただきました。

●●にもどってからは、前半は、自分が今どういう状況にあるか知りたい気持ちはあれどしんどくて質問どころじゃない状態でしたが、口の中、綺麗ですよとかもう少しこうなったら先生がドレーン抜いてくれるんじゃないかなとか、優しい看護師さん達が説明して下さったり、かゆくてつらいときに看護補助の方に髪を洗っていただいたりして気分を晴らしていただきました。

リハビリでは、感覚がもどる可能性を信じて対応して下さっていたのがとても嬉しかったです。一定のお時間があるので、わからないことがわからない状態から、質問したいことをみつけることができるような会話もしていただきました。

先生方はじめスタッフの皆様にご心より感謝申し上げます。有難うございました。今後の外来でも宜しくお願いいたします

<p>5月28日</p>	<p>1人で立ちあがることも歩くこともできない状態で入院したのですが先生をはじめ看護師の皆様、食事を作ってくださいる皆様、おそうじをしてくださいる皆様、関わっていただいたすべての皆様のおかげで自分の足で歩いて退院することができるまでに回復させていただきました。本当に本当にありがとうございました。感謝でいっぱいです。ほんとうにほんとうにありがとうございました。自宅に帰っても、ここでいただいたおいしい食事を自分で作ることができるよう、一生懸命勉強して頑張りたいと思います。感謝でいっぱいです。本当に本当にありがとうございました。</p>
<p>5月28日</p>	<p>(勇気もらった問診)</p> <p>私は●●代ですが、元気に仕事やテニスでいきいきと暮らせていたのに●●月に人間ドックでまさかの腫瘍と言われ、頭の中が真っ白に。紹介状を持って大阪国際がんセンターを訪れ、不安やこれからどうしようかと悩みながら初診受付。次に看護師による問診を受けたところ、担当された看護師さんから、「人生を思うように生きていいよ、仕事もテニスもあなたにとって生き甲斐なら続けなさいよ、気をしっかり持ちなさいよ」と言われた。自分より人生経験の少ない看護師さんから、ボリュームのあるしっかりした声で言われた。</p> <p>私はその言葉にハットして、自分の気持ちがすーっとした。仕事もテニスも続けて楽しくやろう、そして、ここで治してもらおうと心に決めた。</p> <p>その看護師さんが偶然にも私の病棟を担当されていて、退院のとき「あの時、ありがとう、大事なことを教えられました」と心からの感謝を伝えることができた。</p> <p>人の心を奮い立たせることができるのは、数々の現場を見てきた看護経験の成せる技かもしれない。</p>

<p>5月28日</p>	<p>●●から入院し、お食事もお世話になっております。毎日、毎回の定食のバリエーション、ボリューム、配膳の方の接遇など、全て、満点です。</p> <p>大変おいしくて、健康的で、退院してからも食事についてお世話になりたい気持ちです。</p> <p>●●には退院となる予定ですが、もう少しの間美味しくいただきたいと思います。</p> <p>食事に携わっている方々にありがとうございます。</p>
<p>5月28日</p>	<p>●●先生をはじめ諸先生方や看護師さん、スタッフのみなさまのご支援に支えられ、本日無事に退院の日を迎えることができました。</p> <p>本当にありがとうございました。心より感謝申し上げます。</p> <p>私にとっては手術も●●日間に渡る入院も初めてのことで、不安と緊張を抱えてのスタートだったのですが、初日にご担当くださった看護師さんとたまたま同郷で出身高校も同じということが分かり、そこで気さくにお話ししてくださったことで気持ちもほぐれ、初日から安心して入院生活を始めることができました。</p> <p>他の看護師さんもみなさん明るく親切で、術後の身体のつらい期間もナースコールを押せばすぐに駆けつけてくださり、丁寧なサポートのおかげで回復に専念し乗り越えることができました。大学からの研修生の方も「●●病棟の看護師さん、みなさんととても親切なんです」とおっしゃっていたのもその通りだと思いました。</p> <p>みなさまからいただいた元気をエネルギーに退院後の生活もがんばっていきたいと思います。ありがとうございました。</p>

<p>5月28日</p>	<p>入院した時は、頭が真っ白の状態でしたが●●、諸先生達、看護師さん達が親切な治療に当たって下さり、希望がわいてきました。</p> <p>●●をして下さるとか、お世話をおかけしますがよろしくお願ひ申し上げます。</p> <p>孫が看護大学の三回生です。こちらの看護師さんのように優しい人になって欲しいと願っています。</p> <p>感謝の気持ちでいっぱいです。</p>
<p>5月28日</p>	<p>初めてガンらしきと検査入院しましたが●●の初診から本日迄先生はじめスタッフ皆様のやさしさにガンになってよかったと思った位です。高齢者ですが残りの人生 今以上にやさしく生かさせて頂きます。</p> <p>本当に皆様有難うございます。</p>

【令和7年6月 ご意見への回答】

日付	ご意見	回答	担当部署
6月3日	<p>「●●」さんという男性のガードマン 16:25の事です。 他の患者のご家族の男性の方が外の所に座り込み、「少し通り道なので座らないよう注意すべきでは？」と●●に話すと、無視していました。正しくすべき事を放置するのは私は好きではありません。是正してください</p>	<p>このたびはご意見を頂き、ありがとうございました。 警備におきましては、込み合う時間や大勢の方が導線を塞ぐケース、病院に関係の無い方にお声掛けさせていただくとともに、時間外出入口付近に長時間座られている方に対しまして、都度お声掛けさせていただくという運用をしております。今回につきましては、都度のお声掛けをさせていただく前にご指摘いただいた状況でございました。 なお、今回、注意を依頼いただいた際に無視をされたという点に関しましては、面会において入れない患者さんのご家族であることをご説明させていただいたようでございますが、言動などによって不快感を与えてしまうことがあることを改めて認識し、今後も改善に努めるようにしていきたいと存じます。</p>	施設保全グループ
6月3日	<p>骨密度の測定時、上下検査着に着替え、しかも上半身は下着も取ります。この着替えをするのに現在の簡易的な着替えスペースでは、大変着替えにくく、大変不満です。もう少し患者への配慮をお願いします。 骨密度検査は使用頻度も少ないので手抜きなのでしょうか？よく、公衆トイレの着替えスペースにある、フィッティングボード（折りたたみ式）等の設置の検討が必要だと思います。</p>	<p>このたびは骨密度検査の更衣スペースへの配慮が足りず申し訳ありませんでした。骨密度検査室は面積が狭いのですが、更新した装置も以前より少し大きなものになっており、また車いすやストレッチャーでの入室もあり更衣室としてパーテーションで区切ることもできない状況です。ご指摘いただいたように、快適に更衣いただけるよう更衣スペースの環境改善を検討して対応させていただきます。 このたびは貴重なご意見ありがとうございました。</p>	放射線診断・IVR科

6月3日	<p>①●●②●●の順番でしたが●●の方が早く呼ばれると言われたが1時間待たされた。</p> <p>●●で待っていたが呼ばれず受付にききにいくと何回か呼ばれていたと言われた。内科の受付ではそのまま待ってたらいいと言われたが声かけないと呼ばれないとは言われなかった。</p> <p>受付の人は何でそんなあいまいな事を言うたのか。わからないならわからないと言わてほしかった。本来なら午前で帰れたのに1時すぎてた。内科と外科でやりとりはしてくれないものなのか。●●先生は●●で待っていたと思っていたのでおどろいてた。なぜやりとりをしてくれなかったのか。外科の受付さんは悪くないのに怒ってしまい申しわけない。</p>	<p>このたびはご迷惑をお掛けし誠に申し訳ございませんでした。</p> <p>本件につきまして、本来はまず初めにお越しになられた内科受付にて患者さんの受診状況を詳細に確認すべきでした。前の受診が終了されているか、診察がまだの場合は待ち時間はどの程度なのかなどを確認し、その上でご案内することが本来の受付対応となります。しかしながら、今回対応した従事者において確認が曖昧なままのご案内となっていたため、本件のようなことが発生してしまいました。大変に申し訳ございませんでした。</p> <p>今後はこのようなことが発生しないように、受診状況の確認を徹底してまいります。</p>	医事グループ
6月11日	<p>クラークさんの制服が長そでになって気の毒です。これから夏なのに、クールビズの逆ですね。前の制服に戻してあげて下さい早急に！動くのもベストの方が動きやすいと思います。なぜグレーのジャケットなのかナゾです。</p>	<p>このたびは受付職員の制服に関してお心遣いいただき、誠にありがとうございます。</p> <p>今回の制服変更に関しましては、SDGsの目標であるジェンダー平等を背景に男女共通のデザインへ変更、動きやすさや快適な着心地を重視したデザインを採用させていただきました。</p> <p>制服の色につきましてもご意見を頂き、6月よりトライアルとして、胸元に色味のスカーフを添えております。</p> <p>頂いたご意見や現場環境を考慮し、改善も検討してまいります。</p>	医事グループ
6月11日	<p>通院のナースさんは上から目線でもの申す。態度が悪い。</p>	<p>このたびは貴重なご意見ありがとうございます。</p> <p>看護部の理念は「がん看護を牽引する看護師として多様性に対応し、患者の生きる力を支える看護を提供する」ことです。このたび頂戴しましたお言葉を全ての看護師が心に刻み、自らの態度を振り返る機会とさせていただきます。</p> <p>当センターの看護部では、これからも患者さんの思いに寄り添える看護師の育成に向けて、引き続き教育・指導を行ってまいります。</p>	看護部

<p>6月11日</p>	<p>日曜日の入院は、意味がない。私は思います。無くした方が良くと思います。無駄です。廃止にすれば、職員さんの支払いもいらなくなります。</p>	<p>このたびは貴重なご意見ありがとうございます。 日曜日のご入院につきましては、主に月曜日に治療を受けられる患者さんが多くおられ、治療前の準備や説明を行うためにご入院いただいております。 入院期間を可能な限り短縮し、必要な治療を受けていただけるように今後も努めてまいります。ご理解とご協力のほどよろしくお願いいたします。</p>	<p>病院</p>
<p>6月11日</p>	<p>このセンター1Fで面会で並ぶ午後2時すぎ、関西弁の年嵩の人が並んでる私にうしろから肩を叩かれ「何にならんでるの？」と暴言をはかれ、私は面会ですと答えると「ほんだらあってるわ」と順番をぬかす方がいらっしゃいましたが周りは大変な方が多いので、もう少し気づかって頂きたいと思いました。</p>	<p>このたびはスタッフの方で順番抜かしに気付かず、ご不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。 今後は順番待ちに関するトラブルにつきまして、適切に対応できるように、受付スタッフにて注意いたします。 また、順番抜かしなどに遭われました際は、お手数をお掛けしますが、お近くのスタッフに申し出ただけでしたら、順番を順守いただくようにスタッフからご説明させていただくようにいたします。 ご理解とご協力のほどよろしくお願いいたします。</p>	<p>医事グループ</p>

6月11日	<p>個人部屋の空調音が高すぎず、昼間は良いですが夜寝る時、夜中に音が大きく気になり寝つけません。改善願います。</p>	<p>ご不便をお掛けしてしまい、申し訳ございませんでした。 昼間は問題が無いとのことでございますので、一時的な空調機器不調の可能性もございます。お気づきの際はお手数ですが職員にご一報いただけましたら点検作業を実施させていただきます。 ご理解とご協力のほどよろしくお願いいたします。</p>	施設保全グループ
6月11日	<p>お世話になっております。治療計画書に基づいて、服用薬管理センターの持参薬確認書の説明、切除術剥離後の経過説明等担当先生、看護師、医療スタッフの皆様の私への説明が凄く分かりやすく助かります。 治療計画書作成時、もし宜しければ30分単位の時系列で、具体的に、説明をお願いできませんでしょうか？本人は、当日には、まいあがり、わかってません。</p>	<p>このたびは、治療の説明に関して、ご不安な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。 入院当日の治療に際して、さまざまな説明が行われるなかで、患者さんが安心して治療を受けられるよう、丁寧な説明を行うことが何よりも大切であると考えております。 今回、ご指摘いただきました治療計画書における30分単位の時系列での具体的な説明について、部署内で共有し、患者さんが治療の流れをより具体的にイメージできるように説明の実施に努めてまいります。また、ご不明な点がございましたら、その都度、ご説明させていただきます。 貴重なご意見をありがとうございました。</p>	病棟

6月18日	受付けの方の制服が暗い感じです。前の方が良かったです	<p>このたびは受付職員の制服に関してご指摘いただき、ありがとうございます。</p> <p>今回の制服変更に関しまして、回答させていただきます。SDGsの目標であるジェンダー平等を背景に男女共通のデザインへ変更、動きやすさや快適な着心地を重視したデザインを採用させていただきました。制服の色が暗い、というご意見につきましては、以前にも頂いており、胸元に色味のスカーフを添えることで明るい印象を感じていただけるのではないかと考え、トライアルとして6月より実施しております。</p>	医事グループ
-------	----------------------------	---	--------

<p>6月18日</p>	<p>国際がんセンター責任者殿 いつもありがとうございます。不適切な文章表現があるかと存じますがご容赦下さい。ご返答をお待ち申し上げます よろしくお願い致します。</p> <p>●●年間は病院で診てくださるといったので処方せんをあと3回出してもらいたい 1番の要望と相談 ●月～●日分 ●月～●日分 ●月～●日分 のお薬について(●回) ●●科の診察で対応してもらいたい。(お薬外来がないのでしたら) 処方せんのみで可能です お願いしたい 一くわしいことは●/●、1F相談窓口で●●様へお伝えしております。回答いただきたいです。責任者の方から回答いただきたい、又は会って相談希望したくよろしくお願い致します。</p> <p>●●年の検診にて ●●は再発もなく転移もないので心配することはないという発言について再発や転移もあり得るし、すでに10年以上経ってから再発する人も身近にいるので、10年以降も検診や、それまでの薬は必要では?と問うたところ「そういう人ばかりみているからや」「再発とか転移とかありません」「全体人口を見たら1.1%やんか」という返答をいただきました。患者に対してあやまった情報や、何の寄り添いもない発言について非常に疑問があります。●●で死んだ私の友人2人は「そういう人」なのかと深く傷つき悲しくなりました。本当に●●は再発、転移ないのですか。私が再発や転移した場合どのように責任とって下さるのでしょうかという気持ちです。返答いただきたい</p> <p>●●Drから●●先生に代わってすぐに言われたこと一いきなり薬について、●●とかの薬はのんでも●●年すぎてるし仕方ない 僕なら出さないが●●先生からのひきつぎやから仕方ないから出すと言われたのも衝撃でした。</p>	<p>このたびは、ご意見を頂戴し恐れ入ります。</p> <p>当科では、患者さんにより質の高い医療を提供し続けるため、診療連携を推進しております。</p> <p>近年、乳がん治療は著しく進歩し、治療効果も向上しております。それに伴い治療内容が複雑化し、お一人お一人の診察にこれまで以上の時間を要するようになってまいりました。一方で、多くの患者さんにご来院いただいております、現状の人員体制では、十分な診察時間を確保することが難しくなっております。</p> <p>そこで、地域の乳腺診療の専門医の先生方と連携し、皆様の治療を継続していく新しいシステムを導入することになりました。このシステムでは、年に一度は当センターで診察を受けていただき、それ以外の日常のお薬の処方や採血などを、連携先の先生方をお願いすることになります。もちろん、ご心配なことがおありな場合や緊急時には、これまで通り当センターを受診いただけますので、ご安心ください。</p> <p>皆様にご理解とご協力をお願いすることで、より多くの患者さんが適切なタイミングで、質の高い乳がん治療を受けられるよう努めてまいります。何卒、本取り組みにご理解とご協力をお願い申し上げます。</p>	<p>乳腺・内分泌外科等</p>
--------------	---	---	------------------

<p>6月18日</p>	<p>●年の検診の時に言われたこと</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「エコー検診は、健康診断にも含まれていない標準外である よってエコー検診はしなくてもいい。(→「これは害があるから標準治療になっていない」といわれました。聞き間違いではありません。エコーで害があるのはホントですか?) そんなにいたれりつくせりして欲しければクリニックにいけばいい。●●先生はそんなことまでしているから診察時間がかかるんや」「その他でできたいことがあればお金が発生する」とも言われました。→●●にかかった方の検診は特にエコーも、●●も合わせて経過を見ていく標準治療である、害がまだあるのは●●の方と、専門の先生に相談したら回答があった。 <p>●年のこの時に1階の相談支援窓口に(年1回の検診にはエコーをしてもらえないかと)相談支援センターにうかがったと思います。</p> <p>●年の検診の時に言われたこと</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「検診していても見つかるわけがない。交通事故にあうようなものである ・その時はその時や、そんなに色々心配していたら電車にものられへんやん」他 とめんどうくさそうに回答いただきました。 <p>毎年このような対応である。患者に対する発言として、寄り添いもないしこういった対応をされると年●回の診察なのに相談もできないです。治療とは一方的に受けるものでしょうか?いくら●●先生から引きつぎ、自分がオペをした患者ではないからといっても対応が、つらすぎますめんどうくさいもうOPも化学療法も、放射線もおわったので、お金にならない患者だから、雑に扱われてしまうのでしょうか。とても残念です。以下対応をお願いしたい</p> <p>●年●月～●日分、●月～●日分、●月～●日分のお薬 ●回分の処方せんを国際がんセンターで出して頂きたい。お薬外来がないのでしたら、診察わくに入れて対応して頂きたい。どの先生の枠でもいいので対応願いたい。処方せんのみ形でもかまわない。お薬外来がなくなるのであれば、事前に告知はしていただきたい。とても一方的に感じています。</p> <p>これらについて●●先生からではなくて、病院長先生から回答を頂きたい。一方的で、信頼関係を築けない医療は悲しく残念です</p> <p>担当のDrも一方的であるのに病院とも相談できないのは非常に悲しい。医療について相談したい</p>		<p>乳腺・内分泌外科等</p>
--------------	---	--	------------------

<p>6月18日</p>	<p>現在言われている事としてガンに成りたくない食事として、加工肉と赤肉の事が医療関係者からも発信されている。ところが、がんセンターの中で出る食事には毎日ほぼほぼこの加工肉と赤肉が出て来る。</p> <p>一寸笑ってしまった。</p> <p>一番ガン撲滅をやっているセンターで一番ガンに成り易い食事が出てる事に驚いている。</p>	<p>このたびは貴重なご意見をありがとうございました。</p> <p>2015年に国際がん研究組織（IARC）より発表された、赤肉（牛・豚・羊などの肉のこと。脂肪分の少ない赤身肉ではない。）・加工肉の人への発がんリスクについての評価に基づいたご意見と推察されます。</p> <p>上記の報告ですと、全世界を対象とした研究において、大腸がんに対して、加工肉については「人に対して発がん性がある」、赤肉については「おそらく人に対して発がん性がある」と判定があります。しかしながら、赤肉・加工肉の摂取量には地域ごとでかなりの差があり、その地域の摂取量におけるリスク評価が必要と考えられます。</p> <p>日本人における赤肉・加工肉摂取量と大腸がん罹患リスクに関しては、国立がん研究センターにおける研究結果が報告されており、日本人の赤肉摂取量は世界的に見ても少ない地域に該当し、また日本人を対象とした疫学的手法を用いた研究では赤肉・加工肉の摂取量と大腸がんの発生に関して、日本人の平均的な摂取の範囲であれば赤肉や加工肉がリスクに与える影響は無いが、あっても、小さいと結論づけられています。</p> <p>現在、同センターが報告している科学的根拠に基づく日本人のためのがん予防法においても、食事要因において肉についての記載はありません。</p> <p>当センターでは、上記国立がん研究センターの研究結果に基づき、赤肉・肉加工品の使用に関して、それらの摂取によって得られる栄養素などを総合的に判断し、赤肉・肉加工品の提供に制限は設けておらず、全ての食品群ごとの1人当たりの1日使用量を管理把握した上で提供しております。</p> <p>また、現在提供している肉類・肉類加工品の1人当たりの1日提供量は上記国立がん研究センターの研究結果におけるリスクが高くない摂取の範囲内であることを、申し添えさせていただきます。</p>	<p>栄養管理室</p>
--------------	---	--	--------------

6月18日	レンジやオーブトースターが有りケトルもOK、あとお風呂にドライヤーが有ればな？	このたびは、ご意見を頂戴しありがとうございました。 ナースステーションに患者さんにお使いいただけるドライヤーがございます。必要な場合におかれましては、いつでも看護師にお声掛けください。今後も、安全で安心して過ごしていただけるよう療養環境の整備に努めてまいります。	施設保全グループ、 病棟
-------	---	--	-----------------

<p>6月18日</p>	<p>6月16日におこった下記の状況について御報告致します。善処出来れば入院患者にとって1つのストレス解消となり得るか。</p> <p>術後傷の初シャワーの方法を教わり、後でチェックに来られるということで指示通り2時からシャワーをあびました。20分ほどでノックがあり、傷を見せたまま(上半身裸)で返事、看護師さんでなく清掃の男性でした。ハチ合せました。特殊な例とは言え、入浴(シャワー)時間を夜間にしようと考えています。入院中ですので医療従事者の来室は当然だし、この件、レアケースなので報告するまでもないかもしれませんが妙案でもあればとペンをとりました。目下乳房全摘等の女性だったと、老婆心ながら。</p>	<p>このたびは、ご不快な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。また貴重なご意見を頂き、ありがとうございました。</p> <p>清掃員には、訪室時ノックすることを周知しておりますが、今回の件を踏まえ、ノック後、清掃での訪室である旨お声掛けして開扉するよう周知徹底いたします。今後も、患者さんにとって、より良い療養環境となるよう努めてまいります。</p>	<p>施設保全グループ</p>
<p>6月25日</p>	<p>制服のスカーフの色が気になり、病中より精神的に過敏になり不安定さがあるため、できましたらあまり目立たない色にしていただけたらと思いましたが…一つの意見です。大変申しわけございません。</p>	<p>このたびは受付職員の制服に関してご指摘を頂き、ありがとうございます。</p> <p>今回の制服変更に関しましては、SDGsの目標であるジェンダー平等を背景に男女共通のデザインへ変更、動きやすさや快適な着心地を重視したデザインを採用させていただきました。</p> <p>制服の色について「暗い」とご意見を頂くことが多く、6月よりトライアルとして、胸元に色味のスカーフを添えております。</p> <p>頂いたご意見を参考にさせていただき、今後も改善検討をしてみたいと思います。</p>	<p>医事グループ</p>

6月25日	<p>お世話になりました。毎年人間ドックを受けていますが、次の時に、割引券を発行して欲しいです。予約優先もうれしいです。よろしくお願い致します。</p>	<p>平素より当センター成人病ドックをご利用いただき誠にありがとうございます。このたびは貴重なご意見をお寄せいただき、心より御礼申し上げます。ご要望いただきました「割引券の発行」および「予約の優先対応」につきましては、誠に恐縮ではございますが、いずれも公平性の観点および当センターの運用上の都合により、現在のところ実施しておりません。何卒ご理解を賜りますようお願い申し上げます。なお、結果説明の受診の際は予約が優先されております。</p> <p>今後も皆さまに安心してご受診いただけるよう、健診サービスの向上に努めてまいります。引き続きご愛顧のほど、よろしくお願い申し上げます。</p>	人間ドック
6月25日	<p>「配慮が足りない正直者！」</p> <p>6月6日(金)抗がん剤点滴で一泊入院した時のこと。入院前日に吐き気を伴う目眩があり、診察時と病棟でその旨を伝え たところ担当の男性看護師より「ベッドから離れると詰所で分かるセンサーを取り付けるので、夜間にトイレに行く時には付き添うのでナースコールするように」と言われた。</p> <p>入院当日は目眩が軽快しており「そこまでせんでええのに」と言うと当該看護師は「責任問題になりますから！」と。</p> <p>うわべだけでも先に「患者さんが転倒して怪我をしないように」と言うべきでは？転倒しても責任なんか問う気もないのに、何と正直な男！</p> <p>その看護師は「何かあればナースコールするように」と言いながらコールボタンは手の届かない場所に結ばれたまま、立ち去っていきました。</p>	<p>このたびは、当病棟の看護師が配慮を欠いた対応により、ご不快な思いとご不安をお掛けしましたことをお詫び申し上げます。</p> <p>ナースコールがお手元に無い状態となっていたこと、また、センサーを設置する経緯や目的について十分な説明がなされていなかったことにつきまして、患者さんの安心・安全を第一に考え、丁寧に対応するべきところであったと考えます。</p> <p>病棟内のスタッフに対して、患者さんへの丁寧な説明とベッド周囲の環境調整を指導し、患者さんが安心してできる療養環境となるように努めてまいります。</p>	病棟

<p>6月25日</p>	<p>本日コインランドリーを利用しましたが、機械の利用はテレビカード払いで、洗剤の販売は10円硬貨のみというのはさすがに利便性が悪すぎると思います。（1Fまでおとりて両替をお願いしました） 同様のことをコメントされておられる方もいるようです。ぜひとも改善をお願いいたします。</p>	<p>ランドリーの洗剤販売機をご利用いただきありがとうございます。 ランドリーの洗剤販売機をキャッシュレス対応にすることや、両替機の設置につきましては、各種費用回収が困難なため実施できかねます状況です。洗剤は1階ローソンでも販売しておりますので併せてご利用ください。 ご不便をお掛けして申し訳ございませんが、ご理解・ご協力のほど何卒よろしくお願いたします。</p>	<p>施設保全グループ</p>
<p>6月25日</p>	<p>当病院の面会制限はあまりに厳しすぎる。コロナが5類に移行してもう2年です。患者のQOLをあまりに軽んじてはおられませんか？ 2024年12月22日 毎日新聞記事（デジタル） 『病院の面会制限はなぜ続くのか「この記事が見直すきっかけになれば」』小国綾子 記者 これをご覧いただき、ご一考ください。</p>	<p>このたびは貴重なご意見ありがとうございます。 大阪国際がんセンター（以下、当センター）の面会制限は、現在以下のような理由を背景とした運用となっております。</p> <p>1.感染対策の強化 新型コロナウイルスの流行を契機に対策が強化されましたが、現在は新型コロナウイルスのみならず、インフルエンザ、ノロウイルスなど多様な原因に対する院内感染リスクを下げるために継続しております。 当センターはがん専門病院のため、他の病院よりも免疫力の低下した、感染症リスクの高い患者さんが多数入院しておられますので、このような対策が重要だと考えております。</p>	<p>感染症センター</p>

6月25日		<p>2.入院診療の円滑化 当センターではがんに対する高度診療をできるだけ短い時間で行うことを目標としております。これは少しでも早く、患者さんに日常生活に戻っていただくためです。そのため、入院中各患者さんに予定される検査や治療などは以前よりも短期間でのスケジュールとなっております。</p> <p>面会者が多くなると、このような診療を中断する必要等が生じ、ひいては入院診療が円滑に回らなくなってしまうことから、このことも面会を制限する大きな理由となっております。</p> <p>3.プライバシー保護とセキュリティ維持 入院病棟では他の入院患者さんのプライバシー保護やセキュリティ維持が重要です。特に夜間は面会者が多いと患者さんの休息環境を損なう場合がございます。</p> <p>以上の理由により、患者さんおよびご家族の皆さまにおかれましては、面会制限が強いと「患者さんの幸福感よりも、とにかく医療優先なのは納得できない」というご意見もあるかとは存じますが、当センターではやはり安全に医療が正しく遂行されることを第一に考え、センター内でも検討を重ねた上で現行の方針としております。</p> <p>皆さまの一層のご理解とご協力を頂きますよう、重ねてお願い申し上げます。</p>	感染症センター
-------	--	--	---------

【令和7年6月 ご意見箱に寄せられた謝辞】

日付	ご意見
6月3日	<p>このたびは、先生方をはじめ、看護師さん、看護助手さん、理学療法士さん、給食室のみなさんに本当にお世話になり、お陰様で思ったよりも早く元気になって退院することができました。以前診てもらっていた病院から、がんセンターへ行くように言われたときには、その名前に驚きショックでしたが、今となっては、よくぞ、このがんセンターへ回してもらえたものと感謝しています。先生方はもちろんのこと、看護師さんも専門的な知識をもって対応していただけるので、安心して治療していただきました。リハビリも早くに始めていただき、より早い回復につながったと思っています。</p> <p>特に看護師さんの皆様には、動けない1週間以上の間、お下の世話や食事の前後のお世話などいつも笑顔で対応していただき、心から励ましていただき心から感謝しています。病気のことでも気になることがあって看護師さんに言ったら、すぐに先生に伝えて下さり、先生もすぐに来て下さって、処置をして下さったり、他科への診察に繋いで下さったり、安心することができました。又困ったことには親身になってアドバイスしていただけて、気持ちよく過ごさせていただきました。交代のときの引き継ぎなどもとても丁寧で安心できました。給食もベッドから起き上がれない間は、お手数なのに串ざし対応していただいたり、メニューも選択や特別メニューがあったりで、食べられることでより早い回復につながったと思います。本当にお世話になりありがとうございました。</p>

6月3日

●歳！この歳になるまで元気印と言われ、まさか！まさか！の●●が見つかるうとは精神的ストレス、弱弱しく、頭は痛いような？、歩くとふらふら、心臓が口から飛び出そうな私。まずは●●先生、優しく強く、次は●●先生、体育系のノリで、長生きしたいか！ 私→ハイしたいです こんな悪いものとは縁を切りたいやろう？ 私→ハイ切りしたいです はい切りましょう と全てを説明頂き私も決断を下しました。それからは手術に向けてGO!! ●●先生との出会いにも感謝。

何もわからずオロオロドキドキしていた私！治したい、生きたい！と徐々に強く思うようになりました。入院から手術、入院●日の合計●日間でしたが、婦長さんはいつもフレンドリーで明るく、暗くなりがちな入院生活に灯りがともりました。受付のお嬢さん、毎日変わるお部屋の看護師さん、皆さまとても優しく母親の様にお世話してくださいました。でも優しいばかりじゃない凛とした天使。●●先生…神です。私にとって、これからも私のようなオロオロドキドキした患者さんを、たくさんの命を救って下さい。深く深く御礼申しあげます。感謝

<p>6月3日</p>	<p>明日、退院致します。長い入院生活となりました。術後、辛い時期や抗がん剤の副作用でしんどい時もありました。しかし、入院生活は嫌なものではありませんでした。これは先生並びに看護師の皆様の献身的な看護に支えられて、ここまでこれたのだと思っています。皆さんにはとてもよくして頂き感謝の言葉しかありません。心からお礼を申し上げます。ありがとうございました。</p>
<p>6月3日</p>	<p>看護師さんの自分に対する接し方がとても親切で良くしてもらいました。心の不安が多いときに家族と一緒におれるように手配してのりこえさせてくれました。1ヶ月いてみなさんの仕事の忙しさと大変さを知って本当にありがたいと思いました。●●</p> <p>昨年より何度もお世話になっておりますが今回の1ヶ月弱の入院、本当にいろいろな側面から細やかにサポートいただき本当に感謝しております。身体を健康に戻すケアだけでなく母の心の状態も重視、尊重して下さったので家族も学びながら母に寄りそい入院生活をすごせました。心の不安へのサポートのことは家族自身もわからず手探りでしたので皆様の許容と尊重して下さることが支えになりました。先生、●●さん、たくさんの看護師さんに感謝の気持ちでいっぱいです。本当にお世話になり有難うございました。娘</p>

6月11日	食堂の先生方でのあっさり、さっぱりした温かい献立の提供をおいしく有難く頂いております。感謝申し上げます。
6月11日	スタッフの皆様が大変よくして頂き感謝しております。また、食事のときに、前の病院で抗癌剤治療でプラスチック容器の臭いでも食事がし辛かったのですがこちらは全て陶器なのに感動しました。

<p>6月18日</p>	<p>今回は腹水を抜くために入院しました。初めてお腹に針を刺すのでとても怖くて力が入っている私の手をさすって声掛けをして下さったり、細やかな気づかいをして下さった●●看護師さん。心から感謝します。お仕事もとても丁寧になさっていると感じました。これからも患者さんを支えていって下さい。ありがとうございました。</p>
<p>6月18日</p>	<p>手術をご担当いただいた●●先生は、他の患者様のオペの日も朝晩お疲れのところ毎日病室へお越しくださり、術後の様子を「どうですか?」とお尋ねになられ、不安に思っていることなどの質問に丁寧にお答えくださり、悩みなく安心して毎日を過ごすことができました。ご人格の素晴らしい●●先生にお出逢いできたことを幸せに思います。また、入院中は●●師長はじめ看護師の皆様大変良くしていただき、感謝しております。こちらの病院は患者というよりもお客様として接して下さるようなホスピリティで困った時も迅速にご対応いただき、ありがたかったです。そして、毎朝お掃除に来てくださった●●さん。速さと丁寧なお仕事ぶりに感謝せずにはいられませんでした。お陰様で気持ち良くに過ごせた。約1か月間、大変お世話になり、ありがとうございました。●●先生にいただいた大切な命。これから自分らしい人生を歩んでいきたいと思います。●●（匿名希望）</p>

6月18日	<p>今回の入院で先生方をはじめスタッフの方々、看護師の皆様方には大変お世話になりました。</p> <p>何日も吐き気が続いたあの辛さ、看護師さんに優しくより添って頂きうれしくて胸が熱くなり…感謝の気持ちでいっぱいです。救ってくださった命を大事に一日一日を大切に過ごしてまいります。心が安らぐ入院生活でした。</p> <p>皆様お世話になりました。ありがとうございました。</p>
6月18日	<p>看護師さん清掃の方々受付の方いつもありがとう!!</p> <p>笑顔をありがとう!!</p> <p>笑顔が1番!</p>

6月18日	<p>明日、無事退院できそうです。</p> <p>清掃員の皆さん行儀が悪くてごめんなさい。朝早くから清掃してくれてありがとう!!</p> <p>配膳員の皆さんいつも温かくて美味しい食事ありがとう!!</p> <p>●●看護師の皆さん、いつも親切で優しくしてくれてありがとう!!</p>
6月25日	<p>いつもお世話になっております。先生、スタッフの皆様、看護師様方に明るく笑顔で接していただき、ていねいな医療に安心して通院させていただいております。</p> <p>どうもありがとうございます。感謝いたします。</p>

6月25日

この度は、●●での入院で大変お世話になりましてありがとうございました。

手術後の大変なとき、足の痛みが辛いとき、自分の体が思うようにいかないもどかしさを感じていたのですが、先生に「大きな塊をとって溝に血がたまっている状態ですが、痛みや腫れは落ち着いていきます」と聞いて一安心です。“リハビリを頑張りましょう”と少し不安があったのですが、自分のペースで無理のないようにリハビリを続けることができました。退院間近になって、足のむくみに腫れや傷口の痛みが少しずつ楽な状態に向かっていることをありがたく思います。動作によって少し足の痛みがありますが、退院したことで、家で気長にリハビリを頑張っていきたいです。がんセンターの●●先生、●●先生、リハビリの●●先生、●●先生および看護師のみなさん、ヘルパーの方、配膳の方、お掃除の方、たくさんの方に丁寧な対応をしていただいて、とてもうれしかったです。

今回の手術にいたるまで、また入院後も●●先生の迅速な対応とお心遣いに感謝の気持ちでいっぱいです。がんセンターで治療することができて本当に良かったです。

P.S.食事の面ですが、普段は濃いめの味付けが好きなのですが、病院食は患者さんのことを考えて作ってくださっているのので、薄味ですが、美味しく食べることができました。特に果物を楽しみにしていました。栄養士の方、美味しい食事を作ってくださいありがとうございます。

【令和7年7月 ご意見への回答】

日付	ご意見	回答	担当部署
7月1日	<p>●●さんの患者に対する接し方で●●の知識の有無にムラがありすぎる。患者さんに不愉快さを与えたり不安感を与えています。特に若い●●さんはあわてるのかももう少し患者さんの身になって考慮して頂きたいです。</p>	<p>このたびは、看護師の対応において不愉快な思いや、不安感を与えてしまいましたこと申し訳ありませんでした。</p> <p>当センター看護部の理念でもありますように、「患者様の生きる力を支える看護の実践」に向けて、看護師一人一人が、必要な知識や技術、そして態度においても、患者さんに寄り添う看護が提供できるように、引き続き指導・教育に取り組んでまいります。</p> <p>このたびは貴重なご意見を頂きありがとうございました。</p>	病棟
7月1日	<p>1つだけ、患者の立ち場で仕事もあり母でもあり、いつ退院できますか？など看護師さんに質問しても担当が変わったり先生もいそがしくといあわせても時間がかかったりと、これは仕方ないことだともおもいますが、これだけ頑張っておられるからこそ先生や看護師さんがむくわれる病院に更になりますようねがっています。</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。</p> <p>退院予定の見通しについて適切なお説明が不足し、ご不安な思いを抱かせてしまい、大変申し訳ありませんでした。今後は、医療スタッフが連携を密にし、適切な時期に十分な説明を行うことで、患者さんが安心して療養生活を送れるよう全力を尽くしてまいります。</p> <p>また、療養中に何かご心配やご不明な点がございましたら、どうぞ遠慮なく医療スタッフまでご相談いただきますようお願い申し上げます。</p>	病棟

<p>7月9日</p>	<p>10時迄に来院し再入院手続きでの待ち時間が長すぎる。 月曜日とかスタッフの増員を配慮するとかが他の病院と比べてない。 又、パジャマの貸し出しレンタルについて、土曜日退院ならば金曜日に返却することのナースの説明がなく、土曜日少ない金額の発生。スタッフの統一性がなく、配慮のあるナースないナースの差がありすぎる。</p>	<p>入院手続きにおきまして、大変長い時間お待たせし多大なるご迷惑をお掛けしましたこと、心よりお詫び申し上げます。 今回の件につきましては、窓口担当の不在により、手続きに想定以上の時間を要してしまいました。今後はこのような事態が発生しないよう、担当者のシフト調整を徹底し、常に適切な人員配置を確保するよう努めてまいります。</p> <p>また、頂戴しましたパジャマレンタルの説明に関するご意見につきまして、ご意見にございましたように土曜日退院での説明不足は最もトラブルになりやすいことのため確実に説明を行わせていただいております。 退院日が決定されましてご不安に思われる場合におかれましては、お手数ですが再度ご確認いただけましたら、業者よりご説明させていただきますのでお声掛けいただけますと幸いです。</p>	<p>医事グループ、施設保全グループ</p>
<p>7月9日</p>	<p>受付等のユニフォームが変わったのですごく病院の雰囲気が悪くなった様に感じます。 やはり患者としては明るい気分になりたいのでグレーのユニフォームはなんとかして頂きたいです。もっと明るくして下さい</p>	<p>このたびは受付職員の制服に関してご指摘を頂き、ありがとうございます。 今回の制服変更に関しましては、SDGsの目標であるジェンダー平等を背景に男女共通のデザインへ変更、動きやすさや快適な着心地を重視したデザインを採用させていただきました。 制服の色について「暗い」とご意見を頂くことが多く、6月よりトライアルとして、胸元に色味のスカーフを添えております。 頂いたご意見を参考にさせていただき、今後も改善検討をしてみたいと思います。</p>	<p>医事グループ</p>
<p>7月9日</p>	<p>マイナンバー保険証確認ができる窓口が少ないことにかんして増やしていただきたいことが一点と、その窓口が夕方になると人がいないのはどうかと思います。●●でしてくださいと言われ行くとおらず、●●で男女が喋ってました。初めは仕事の話かなと思いましたがいっこうに来ず、楽しそうに喋ってました。14時15時はひかなくてき外来もおちついていますがメリハリを!!とくに静かなときは声がよく聞こえるので気をつけて下さいね。あと、以前から気になっていた●●の受付の方、寝てることが多いと思います。一度注意した方がいいと思いますよ。</p>	<p>マイナンバー資格確認端末につきましては、今年の12月に予定されている紙保険証の廃止も踏まえまして、適切な台数配置について、検討してまいります。 また、受付での不適切な行動により、患者さんにご迷惑をお掛けしましたこと、深くお詫び申し上げます。受付勤務中に患者さんをお待たせしているにもかかわらず談笑していたことや、居眠りなどご不快な思いをさせてしまい、誠に申し訳ございませんでした。受付担当としての責任を改めて認識し、今後このようなことが起こらないよう努めてまいります。</p>	<p>医事グループ</p>

<p>7月9日</p>	<p>●● 4番トイレ</p> <p>主灯が消灯していても従灯が点灯していることがしばしば確認されます直していただきたいです</p>	<p>当病棟4番トイレの主照明が消灯していても、薄明かりが点灯している点につきまして、ご不便・ご心配をお掛けして申し訳ございませんでした。</p> <p>当センターでは、安全上の観点から、主照明が消灯している状態でも5%程度の明るさが保たれるように設定されております。これは、転倒防止や非常時の視認性確保などを目的とした設定であり、仕様上のもとなっております。</p> <p>今回頂きましたご意見は、今後の設備見直しの際の参考にさせていただきます。貴重なご意見をありがとうございました。</p>	<p>病棟</p>
<p>7月9日</p>	<p>入院に際し</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 全ての対応が患者さんの安全を第一に対応されている事を感じました 2. ●●が親切で笑顔での対応労務管理がきちっとされているなと感じました 3. 全ての方がマニュアルに忠実である事 4. ●●の服装が昼夜色が別で清潔感と威厳があり信頼・安心感があります 5. ナースエイドさんの服装を（色）再考されては如何でしょうか <p>ありがとうございました!!</p>	<p>このたびは看護補助者のユニフォームに関するご意見を頂戴し誠にありがとうございます。</p> <p>看護補助者のユニフォームのコンセプトは看護師と同様にジェンダー平等を背景に、活動しやすいことや、看護師のユニフォームとの識別性を理由に選んでおります。</p> <p>頂戴しましたご意見は今後の参考にさせていただきます。貴重なご意見をありがとうございました。</p>	<p>看護部</p>

<p>7月9日</p>	<p>初日入院した時は癌に対して訓練された●●が勤務していると聞きましたが患者が内服薬お願ひしないと持ってこないのと又、薬一つ待たせ過ぎはちょっと医療従事者としてどうなのでしょう？患者さんに不安感を与えすぎていると他の病院に比べて感じる事が多すぎる。</p> <p>まして癌患者の再入院に対し、手続きに1時間待たせちゃんと窓口以外のスタッフが対応しないと体力的に厳しいと思います。元医療従事者</p>	<p>このたびは、患者さんへお薬をお渡しする過程において、ご心配やご不快な思いをさせてしまい誠に申し訳ございませんでした。また、お薬のお渡しにお時間を要し、お待たせいたしましたこと、心よりお詫びいたします。</p> <p>看護部におきましては、今後も患者さんに寄り添える看護師の育成に向けて、引き続き指導・教育に努めてまいります。</p> <p>このたびは貴重なご意見を頂きありがとうございました。</p> <p>また、入院手続きにおきまして、大変長い時間お待たせし多大なるご迷惑をお掛けしましたこと、心よりお詫び申し上げます。</p> <p>今回の件につきましては、他の入院患者さんも同時間に集中しておりましたことからお手続きに想定以上のお時間を要してしまいました。今後もお待たせすることのないよう精一杯努めてまいります。</p>	<p>病棟、医事グループ</p>
<p>7月9日</p>	<p>下膳時間について</p> <p>もう少しで食べ終わる頃に回収に来られる事が多いので、回収時間は配膳後1時間くらい余裕があるとありがたいです。</p>	<p>このたびは、貴重なご意見を頂き、誠にありがとうございます。お食事中に下膳に伺ったことにつきまして、配慮が足りず大変申し訳ございませんでした。</p> <p>お食事が治療の一環であり、療養生活において重要なひとときであることを改めて重く受け止め、職員への教育・指導を徹底してまいります。患者さんが安心して入院生活をお送りいただける環境づくりに、引き続き全力を尽くして取り組んでまいります。</p> <p>また、療養中にご心配やご不明な点がございました際には、どうぞご遠慮なく医療スタッフまでご相談いただきますようお願い申し上げます。</p>	<p>病棟</p>

7月16日	<p>●●受付時にマイナンバーカードと診察券を提示したがマイナンバーカードで受付なら、22番へ、行くよう指示された。</p> <p>保険証も持参していたが、マイナンバーカードが推しようされていると思い、マイナンバーカードを提示した次第です。</p> <p>政府もマイナンバーを推しようしており、公立病院としても各ブロックに対応できるようお願いしたい。</p> <p>保険証が使えなくなる等の話もあり、受付ブロックでマイナンバー受付のためにスムーズにしてもらいたい（今回の受付は●●ブロックで保険証確認で行なった）。</p>	<p>マイナンバー資格確認端末の不足にてご不便をお掛けし申し訳ございませんでした。</p> <p>ご指摘いただきました端末増設につきましては、今年の12月に紙保険証の廃止が予定されていることから、コスト面を勘案の上で適切な台数配置について検討を進めてまいります。</p>	医事グループ
-------	---	---	--------

<p>7月16日</p>	<p>●●の検査時、検査着のみになる為に着脱に時間がかかることへの声かけ“ゆっくり着替えてくださいね”等、事務的、無表情な雰囲気だと焦ると焦る上に、狭い、更衣スペース。検査台までの、スリッパ、更衣スペースにくつをぬいだ状態で立ってられる、カーペット等あれば、患者さんに親切だと感じます。よろしくをお願いします。</p>	<p>このたびは貴重なご意見ありがとうございます。 検査室が非常に狭く、更衣スペースも十分に取れておらずご不便をお掛けしております。6月にもこちらのお部屋の更衣スペースに対するご意見を頂き、ロッカーの設置や移動式のパーテーションを設置し、更衣スペースの改善に取り組んでおります。その際に、カーペットの設置も検討しましたが、土足で使用されることも懸念し、見合わせております。スリッパに関しても転倒防止の観点から使用を止めさせていただいております。ご不便をお掛けいたしますが、ご理解いただけますと幸いです。 また、職員の対応においてもご不快な思いをさせてしまい大変申し訳ございません。患者さんに安心していただけるような接遇も質の高い医療を提供するうえで重要であることを再認識し心掛けるよう周知いたします。</p>	<p>病院</p>
--------------	---	--	-----------

<p>7月16日</p>	<p>お薬外来の時間について 以前は13:30からだったのでありがたかったのですが、12:30時間厳守はすごく厳しいです。 社会復帰できて頑張りたい、でも生きる為に必要な薬、もらいに行く必要があることもすごく良くわかってます。 12:30~13:00の間とか13:00以降とか時間をゆるめて頂けたら本当にうれしいです。</p>	<p>このたびは、お薬外来の件でご迷惑をお掛けし、誠に申し訳ございません。 当センター外科の人員不足のため、お薬外来をこれまで通り行うことが難しくなりました。それに伴い、一部の診療科では専門とする開業医の先生方との診療連携を開始することにいたしました。 今後は、当センターにお越しいただくことなく、また曜日や時間の制限も無く処方箋をお受け取りいただけるようになるかと存じます。 ご理解とご協力のほど何卒お願い申し上げます。</p>	<p>病院</p>
--------------	--	--	-----------

7月16日	<p>病棟で使用するカードを発行・チャージする機械が1000円札でないと使用できない。また、洗剤購入には10円玉が必要である。看護師さんは必要ならなんとかしますと言ってくださったが、入院案内に明記されていれば、済むことであり、改定時にはそのように、お願いしたい。</p>	<p>このたびはご意見を頂戴し、ありがとうございました。 入院案内につきまして、改訂する際に明記させていただきます。洗剤の自動販売機は近々撤去予定のため、除外いたします。</p>	施設保全グループ
7月16日	<p>これは診療とはまったく関係ないのですが、部屋のそうじに来られる方、特に●●の方ですが、モップで床そうじをしてくれているのですが、いつもほこりが残っています。忙しくてそこまで気がまわらないのかもしれないですが、●●の方のほうで、ていねいにされている気がします。もう少し、端の方まで気を配ってほこりやゴミを取ってほしいです。 いつもお世話になっているのに申し訳ないですが、私らの病気はほこりに気をつけないといけないものなので、きれいにしてほしいです。</p>	<p>このたびは、貴重なご意見を頂戴し、ありがとうございました。 清掃員には、再度、技術指導を行い、患者さんに快適に過ごしていただける環境を提供できるように努めてまいります。</p>	施設保全グループ

7月16日	<p>●●の空調がとても寒いので長そでが無いと過ごせません。半そでで過ごせるくらいの温度にしていただけると、ありがたいです。</p>	<p>このたびは、空調に関するご意見を頂きありがとうございます。 4人病床の空調は、25度で設定させていただいております。他の患者さんにご相談させていただき、温度設定を変更することも可能でございますので、いつでも看護師にご相談ください。看護師といたしましても患者さんが快適に入院生活を送っていただけるよう努めてまいります。</p>	病棟
7月16日	<p>●●の自動販売機ですが新札がでまわり1年経過します。両替して千円札にくずした時も新千円札でおつりとなる方が多いので自動販売機の新千円札、500円硬貨対応を検討、早期切替をお願いします。</p>	<p>自動販売機の新紙幣対応に関するご意見を頂き、ありがとうございました。 各ベンダーにおいて、順次新紙幣への対応を進めておりますが、機器の供給が追いつかず、更新が進んでおりません。病棟の自動販売機については、床頭台ICカードでの決済が可能となっております。病棟の床頭台ICカードチャージ機は新紙幣に対応しておりますので、ぜひこちらをご活用ください。</p>	施設保全グループ

<p>7月16日</p>	<p>シーツ交換</p> <p>ちょうど面会人が来るタイミングでシーツ交換に来たので、およその交換する日時を知らせてもらえればありがたいです。</p>	<p>このたびは、貴重なご意見を頂き、誠にありがとうございます。また、ご面会中にシーツ交換に伺った際、配慮が足りず、ご不快な思いをお掛けしてしまい、心よりお詫び申し上げます。</p> <p>今後は、シーツ交換の際は、事前にお声掛けして調整するなど、患者さんが安心して快適にお過ごしいただける環境づくりに尽力してまいります。</p> <p>また、療養中にご心配やご不明な点がございました際には、どうぞご遠慮なく医療スタッフまでご相談いただきますようお願い申し上げます。</p>	<p>病棟</p>
<p>7月16日</p>	<p>相部屋でのテレビ、ラジオはイヤホンなしで視聴してもOKなのですか。隣のベッドの人が少し容態が落ち着いたのか、ここ2・3日ラジオで野球中継をイヤホンなしで聞いている。いくら音を小さくしても聞こえるし、うるさいので、相部屋でのテレビ、ラジオはイヤホン必須として欲しい。</p> <p>パソコン、ケータイも、マナーモードにしている人がほとんど。着信音やパソコンを開く音がする。ケータイで通話する人もいる。なんとかして欲しい。</p>	<p>このたびは、ご入院中の生活環境に関する貴重なご意見を頂き、誠にありがとうございます。</p> <p>4人部屋におけるテレビ・ラジオのご使用に関しまして、イヤホンを使用されていない患者さんがいらっしゃることにより、ご不快な思いをお掛けしましたことを心よりお詫び申し上げます。</p> <p>当センターでは、他の患者さんの療養環境を守るため、テレビ・ラジオのご利用時にはイヤホンのご使用をお願いしております。また、パソコンや携帯電話のご使用につきましても、音が出ないように設定し、通話の際には通話可能なスペースをご利用いただくようお願いしているところです。</p> <p>改めて入院患者さんに入院のしおりやホームページを通じての周知を徹底し、快適にお過ごしいただけるように努めてまいります。携帯電話の通話につきましては、院内放送でのご案内も再度強化し、マナー向上に取り組んでまいります。</p> <p>お気付きの際はご遠慮なく看護師にお声をお掛けください。看護師から再度患者さんへのご説明をさせていただきます。</p> <p>今後とも、より良い療養環境づくりに努めてまいりますので、何卒ご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。</p>	<p>病棟</p>

7月16日	<p>不満だったことはほとんどないのですが1点だけ書かせていただきます。清掃係の方の使っている雑布がとても臭うことがありました。その方は大部屋のロッカーを拭いておられ、後ろを通るだけでその臭いが分かりました。そのせいで、というわけではありませんが、私はロッカーを使っていませんでしたので、正直あんな臭くてきつと不衛生な雑布で拭かれているロッカーを使わなくて良かったと心底思いました。清潔な雑布で掃除していただくことを望みます！</p>	<p>このたびは、資機材管理不足により、ご不快な思いをさせてしまいましたことをお詫び申し上げます。 マイクロクロス劣化などを早急に確認し、汚れが目立つマイクロクロスに関しまして新しいものと取り換えさせていただきました。今後も、劣化などが無いかを定期的に確認し、再発防止に取り組めます。</p>	施設保全グループ
7月24日	<p>携帯電話（スマホ）の使用について、病院としてどう考えておられるのか ここ最近、診察を待っているとあちこちから着信音、通信音がなります 加えてふつうに話す人もいる でも病院の人は黙認？何も注意すらしない 音を鳴らして、話をして良いということですか 不快しかありません はっきりして下さい</p>	<p>このたびはご迷惑をお掛けいたしました。貴重なご意見をありがとうございます。 頂きましたご意見を踏まえまして、外来にて携帯電話を使用できるエリアを明示し、指定場所以外での使用を職員が見掛けた場合に注意するように改善を検討してまいります。</p>	医事グループ、外来

7月24日	●Fシャワー室にできたら頭をかわかす、ドライヤーを置いてほしい	<p>ご不便をお掛けしており、申し訳ございません。</p> <p>シャワー室におけるドライヤーの設置については、盗難の可能性や、管理上の観点から設置を見合わせております。</p> <p>大変お手数ではございますが、ナースステーションにていつでもドライヤーの貸し出しを行っておりますので、シャワー前に看護師にお声掛けいただきますよう、ご理解とご協力のほどよろしくお願いいたします。</p>	病棟
7月24日	<p>●●を受けるため待機していたが、予定の●●を過ぎてきた●●は着替え後のパジャマをたたもうとすると急ぐので早くやれと強く言う。予定より遅れたのは朝一の手術を忘れていたので、来るのが遅れたためです。早く来てほしかったと言うと、突然手術室はわかりますか？一人で行けますかと暴言をはいた。信じられない言動であり、●●として許せない言葉である。こんな●●は辞めさせるかよく教育しなおしてもらいたい。手術前の不安な時にこんなに心ない対応をされて非常に傷付いた。猛省をうながしたい。よろしくお願いいたします。</p>	<p>このたびは、当病棟の看護師の対応によりご不快な思いをさせてしまい、誠に申し訳ございませんでした。</p> <p>治療時間のご説明が不十分であったこと、また、それに伴い治療までの看護師の対応によりご不快な思いをさせてしまったことを、心よりお詫び申し上げます。</p> <p>ご指摘を真摯に受け止め、病棟のスタッフに対して、患者さんへの適切な対応と丁寧な説明を実施するよう嚴重に指導を行うとともに、患者さんが安心して医療、看護を受けていただけるようスタッフの教育に努めてまいります。</p>	病棟

【令和7年7月 ご意見箱に寄せられた謝辞】

日付	ご意見
7月1日	●● 早く戻ってきて下さい。先生に助けられました。またお会いしてお礼申し上げたいです

7月1日

私は●年前にもガンになって地元の市民病院で治療していました。その時の病気がわかるまでの間の検査病棟や近隣の●●検査の場所は人気もなく静かで、これからの不安もあり●●検査の機械音はトラウマになっていました。しかし、今回こちらを紹介され来たところ、とても温かく丁寧なおもてなしで、ガンを告知された後の看護師さんのフォローなど、本当に不安がやわらぎました。

●●検査もあのトラウマの音もなく、マッサージチェアでの安静時間などいやされるくらいでした。

みんな平気そうにしている内心は不安だと思うのでこの病院に来られて本当に良かったと思っています。先生も外来に手術に入院患者さんを回ったりと大変だと思いますが、これからも自身の健康も大切にしながらも一人でも多くのガン患者さんを助ける為頑張ってください。ありがとうございました。

<p>7月9日</p>	<p>●●</p> <p>毎回とても感謝しています。こちらでの治療も入院もとても安心して日々を過ごすことができます。</p> <p>4人部屋で入院していると、色々な人が居るなぁと思います。様々な対応をされている皆様に本当に頭が下がります。</p> <p>声をあげる人は苦情要望が多いと思いますが、それ以上に感謝している人の方がだんぜん多いと思います。本当にありがとうございます。カスハラには毅然とした態度で、働いている方々を守って頂けたらと思います。これからも頼りにさせていただきます。</p>
<p>7月9日</p>	<p>●●に入院しました。前回も同じ病棟に入院し、●●も覚えていて下さったりして、「●●です」と入院案内をされた時は嬉しかったです。</p> <p>●●も、温かく迎え入れて下さり、今回は、アレルギー発症の可能性もあり、私自身も不安に思っていたところ、万全のケアをして頂きました。何事もなく治療が済むと、ナースさん達も本当によろこんで下さって、嬉しくなりました。手厚いケアをして頂き感謝しています。ありがとうございました。</p> <p>又、今回の入院は●●ということもあり、●●メニューでした。忙しい中、限られた予算の中、●●のカードを作って下さる●●にも感謝です。いつも美味しい食事をありがとうございます。</p> <p>皆様も暑さに気を付けて下さいますように。</p>

7月9日	<p>入院に際し</p> <ol style="list-style-type: none">1. 全ての対応が患者さんの安全を第一に対応されている事を感じました2. ●●が親切で笑顔での対応労務管理がきちっとされているなど感じました3. 全ての方がマニュアルに忠実である事4. ●●の服装が昼夜色が別で清潔感と威厳があり信頼・安心感があります5. ●●さんの服装を（色）再考されては如何でしょうか <p>ありがとうございました!!</p>
7月9日	<p>●●のみなさんへ</p> <p>色々沢山お世話になり本当にありがとうございました。感謝しています。</p> <p>家族一同</p>

<p>7月16日</p>	<p>いつも優しくしていただきありがとうございます。</p> <p>私のことではないのですが、●●まで親せきの●●が、お世話になりました。●●さんには特にお世話になっていたようで大変よろこんでいました。そのおじさんが●●に亡くなりました。</p> <p>かんわケアになり、●●にうつっていたのですが、ずっと、「がんセンターの●●」がよくしてくれたと言っていました。</p> <p>私に似ている●●ありがとうございました。</p> <p>他の看護師さん、先生、ありがとうございました。</p>
<p>7月16日</p>	<p>入院して●●多大なるお世話を受け誠に有難うございました。高熱が出た時は何回も来て頂いて又夜は私はトイレの回数が多いにもかかわらず送り迎えして頂き感謝にたえられません。</p> <p>私は●●貴病院にて●●の手術を受けこんなに永く生きられましたのも貴病院のスタッフ一同のお陰と感謝しています。</p> <p>又看護師さん着替のスタッフの方々にもやさしくして頂いて有難うございます。</p> <p>乱筆で申し訳ございません。</p>

7月16日	<p>今回も●●を抜いてもらうために入院させていただきました。</p> <p>前回に引き続きお世話になりました。●●さん、●●を抜いてもらっている間動けない私のために不自由のないようにとあれこれ細かなところにまで気配りして頂き感謝します。お茶やTVの設定まで…お陰様で長時間、辛い思いをせずに過ごせました。</p> <p>ありがとうございました。</p>
7月16日	<p>いつも先生や看護師の方々には大変お世話になりありがとうございます。</p>

7月16日	<p>初めての手術で不安があるなか、全てのスタッフの方のお心づかいが大変感じられ安心して過ごすことができました。</p> <p>特に看護師の方々の優しさには、本当に感謝でいっぱいです。</p> <p>ありがとうございました。</p>
-------	--

●●が見つかって以来、成人病センター時代から通算して●●こちらの病院でお世話になっています。●●での定期検診でそろそろ●●が見えてきたタイミングで、まさかの●●の疑いを指摘され、●●の●●を紹介いただきました。●●は難病を発症することもある●●とのことで、大変落ち込んでおりましたが、●●はしっかりこちらの話を聞いて下さった上で最善の治療方法を示して下さい、納得して治療にのぞめました。

7月16日

●●手術は初めてで不安マックスでしたが、●●も●●も「頑張りましょうね」と励まして下さったことが嬉しかったです。術後は次の日くらいまでは胸のドレーンなどが息苦しかったのですが、看護師の皆さんの手厚いケアで乗り切ることができました。●●は毎日様子を見に来て下さり、安心しました。院内では配膳係や清掃係の方も親切で気持ち良く過ごせました。手術の時のスタッフの皆さんにも丁寧に対応いただき、感謝の気持ちでいっぱいです。

正直、若くして、●●を患ったことは本当に何故という思いですが、運良く早期に見つけていただき、経験豊富な先生方に適切な治療をしていただけたことは自分の人生の幸運だったと思います。皆さん、激務と思いますのでどうぞご自愛ください。ありがとうございました。

7月16日	<p>入院中は何人もの看護師さんにお世話していただき、感謝の念にたえません。特に、●●はいつもにこやかに対応していただき、お名前含めて印象に残っています。夜勤など、負担も多いお仕事だと重々承知しておりますが、このような立派に職務を果たす看護師さんがいるからこそ、我々患者も辛い治療を乗り越えて行けています。どうかくれぐれもご自愛なさって、これからも一人でも多くの患者さんの支えになって下さいね。本当にありがとうございました。</p>
7月16日	<p>入院中は素晴らしい景色を何度も目にすることができました。</p> <p>まず、生駒山系をバックにした大阪城の風景。普段長い時間景色を眺めるということはないのですが、この風景はずっと眺めていられました。心安らく瞬間でした。また、日の出も最高でした。光り輝く太陽が大阪城の後ろから昇ってくると、（無理しない程度に）頑張ろう、治療を乗り越えて社会に戻り、自分にできることを貢献していきたいと思いました。</p> <p>ブルーインパルス飛行を見られたことも素晴らしい経験となりました。●●は入院されている皆さんが（しんどい中）集まって来られ、ブルーインパルス飛行を楽しみにしていました。私もその一人でしたが、●●はたまたま両親がお見舞いに来てくれていて、一緒に見ることができました。入院されている皆さんやスタッフの皆さん、そして両親と共にブルーインパルス飛行を見たことは一生忘れません。</p>

<p>7月24日</p>	<p>●●で●●を受けました。大丈夫と思っているつもりでも不安はあるものだと実感しました。手術は麻酔があっという間にきいて起こされてそうだと今手術受けているんだというくらいでした。</p> <p>その後の●●も本当に皆様やさしく行き届いており感謝申し上げます。病室でも困ることはほとんどありませんでした。</p> <p>食事の味もおいしかったです。</p> <p>今回主治医の●●初め看護師の皆様、薬剤師の皆様、病院関係の皆様へ心より感謝致します。</p> <p>本当に職員の皆様の教育が行き届いた病院だと思います。明日退院しますが今後共宜しくお願い申し上げます。</p>
<p>7月24日</p>	<p>●●にもお世話になり、今回も担当医のSuperfine playで早期にガンを見つけ頂き、皆様に再度お世話になっております。院内は、●●よりも更に清潔に清掃が徹底されていて、とても居心地良く、入院生活を送れています。</p> <p>お食事もお味付けだけでなく、見た目の色合いや、飽きない工夫が入院患者の唯一の楽しみである食事に気を遣われている感にも感動しています！</p> <p>看護師の方全ての方が、フランクに接して下さい、何でも質問しやすい雰囲気、安心させてくれています。</p> <p>食事内容の変更も以前は1回1回栄養士に確認が必要だったりされていた様子でしたが、（病状にもよるのかな？）決められている事以外の面では看護師さんでも変更出来る様になったり、色々な面で、融通が利く様になったと思ひ、ノンストレスです。</p> <p>これからも、良い病院で、皆さんを助けていって下さいます様、心から応援しています。</p>

7月24日	<p>●●入院し、●●に●●の手術を受けました。明日退院します。手術を担当してくださった主治医の●●、担当医の●●に心から感謝いたします。私の手術は非常に成功し、先生方のおかげで回復も早く、心から感謝しています。また、●●のすべての医療スタッフ、日常的に私の世話をしてくださったすべての方々にも感謝しています。皆さんのおかげで、入院生活がとても快適で、精神的にもとても楽しく過ごすことができました。毎日病床から見える美しい景色を眺め、美味しく栄養価の高い食事をいただき、安心して療養することができました。大阪国際がんセンターで治療を受けることは、私にとって最良で最も正しい選択でした。すべてのスタッフの皆さんに心から感謝しています。</p>
-------	--

【令和7年8月 ご意見への回答】

日付	ご意見	回答	担当部署
8月1日	<p>●●から診察前に薬剤師さんとの問診が入っていますが●●の受付に、予約の順番を記入する用紙（レストラン等で順番を待つ為の記入用紙）のようなペーパーがあればいいなあと思いました。自分の順番がすぐなのか2～3人の後なのかかわれば自販機でお茶を買う・保険証の確認をしてもらう等簡単な作業が出来るのに…今回●●程待ったのですがその間待つ順番がわかれば自販機まで行けたのに…と思えたものですから診察前の薬剤師さんの問診が続くのであれば少し考えて頂けると時間のムダも省けるかと思えます</p>	<p>このたびは、貴重なご意見をありがとうございます。 薬剤師外来のご案内において、ご不便をお掛けし申し訳ございません。これまで薬剤師外来は限られた患者さんを対象に実施しておりましたが、より安心・安全な医療の提供を目指し、本年7月より対象患者さんを順次拡大しております。そのため、ご案内などに不十分な点があり、申し訳ありませんでした。 待ち人数などの表示につきましては、現在、分かりやすいご案内ができるよう、表示方法やシステム導入について検討を進めております。 ご理解のほど何卒よろしくお願いいたします。</p>	薬局
8月1日	<p>先日再入院する際●●の態度があまりに傲慢で患者家族とは初対面にもかかわらず不安な気持ちを緩和させるのが●●の役目であると思えます。 患者家族を口封じして担当医に責任転嫁させ、不愉快な気持ちにさせた事に謝罪なく、“安心して下さい”との言葉もないままに●●自身もう少し患者の気持ち、癌でメンタル的に病んでいる人も多いので接し方にもう少し配慮してほしいと思えます。</p>	<p>今回、入院時の病棟決定におきまして、患者さんに不愉快な思いをさせてしまいましたこと、大変申し訳ありません。病状や今後の治療についてご不安なお気持ちをお察いたします。 当センターでは、入院病床の準備におきまして、空床の状況と併せて、患者さんの病状や治療目的を考慮した病床運用を行っております。患者さんが適切な病棟で安心して治療を受けていただけるように、病院全体で調整させていただいております。 ご不明なことや、治療に伴うご不安などがございましたら、ご遠慮なくスタッフまでご相談いただけましたら幸いです。 多くの患者さんに必要な治療を適切に受けていただくために、皆様のご理解とご協力のほどよろしくお願いいたします。</p>	病棟

<p>8月1日</p>	<p>自身の名前も一切言わず主治医に謝罪を強要する●●恥を知れ!! ●●殿 ●●自身の名前も先に言わず話を進める訳のわからない質の低い●● 主治医と同席するも謝罪を私に強要、私も色々な●●と接し又、他病院も見てきましたがこんな小学生でも話をする時自身の名前を先に言う事を学校でも習います。 ※最後廊下でマスクをはずして大声で話している人にも注意して医師に謝罪を強要したのかな!!</p> <p>●●総室利用の患者様が携帯の使用されている音が漏れていたの●●に報告、又同時間帯に廊下で大声でマスクをはずしておしゃべりしている男性2人を、たまたま室内にいた●●に注意してもらう様に依頼。しかし私の話し方がきついと上司らしからぬ●●に報告。私は全てありのままを説明したが、●●は私のきつい話し方だけを切り取って主治医に謝罪しろと強い言葉で強要（パワハラに相当）、私の話し方が人によってきつく思えた事に対しては反省しますが、その前に室内にいた前日から担当の●●の私への対応にも違和感を覚えます。返事はハイ1回でウンウン、ハイハイではないのです。私もこちらの病院で大変お世話になっている内の1人の患者です。患者様の病院への感想、意見を拝見していると良い●●もおれば問題視されている●●もいます。今回は後者の方で残念でなりません。入院する時に刃物持込みの約束事の手紙がありますが今回の私の様な件は過去に何件もあったかと思えます。快適な病院生活を送る為には患者同士もそうですが、今回の様に一部分だけを切り取って主治医に謝罪しろとは言語道断!!若い●●は年上の●●を見てまねるものです。又年上の●●は自身が見られているという意識を持って行動してもらいたいと思います。●●殿、“部下の教育にもっと力を入れて”以上。</p>	<p>このたびは、当病棟の看護師の対応におきまして、患者さんに大変に不愉快な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。 今回、接遇面におきまして、看護師の配慮が不足しておりました点につきまして、患者さんのお気持ちに寄り添える看護の実践に向けて、引き続き、部署内での指導および教育を行ってまいります。</p>	<p>病棟</p>
<p>8月1日</p>	<p>●● 今日●●ベランダの除去作業ということで偶然にも作業員の方の除去作業を見ているとあまりにもプロが作業しているようには見えませんでした。雑草の除去、私も家の雑草を取るのに根元から根ごと取っていました。ところが作業員の方々（プロ）？が取りにくいのか上部を引っぱって取っていたのにびっくりです。何本かは根元から抜けていましたがほとんど上部だけでした。それでは又雑草が新たに成長します。 私素人が見ていて気が付きましたので意見させて頂きました。 尚●●のボールペンのインクが出ません。</p>	<p>このたびはご意見を頂き、ありがとうございました。 植栽管理業者への指導も含めご意見を共有し、今後の作業に生かしてまいります。また、植栽の手入れについては屋外環境での作業となるため、作業員の安全管理上、簡易な対応としている場合がありますが、その際は、年間の作業回数を調整するなどし、美観維持に努めているところです。 貴重なご意見を頂きありがとうございました。</p>	<p>施設保全グループ</p>

<p>8月1日</p>	<p>●●で初めてお世話になりました。お部屋もきれいで気持ちよく過ごさせていただきました。ただ枕がパイプ枕なので硬く、よく眠れませんでした。朝起きたら肩がこって辛かったです。</p> <p>窓から大阪城の見える眺望はすばらしく癒されました。しかし、カーテンが上部だけしかないので、朝5時には下のカーテンのない窓部分から光が差し込み、まぶしい光で目がさめました。温度も上がってきました。下部もカーテンorスクリーンがあれば日の出の早い夏でも、快適かと思えます。</p> <p>Dr、スタッフの方の対応はとても良かったです。</p> <p>又、来年も申したいと思います。</p> <p>お世話になりました。ありがとうございました。</p>	<p>このたびは当センター成人病ドックをご利用いただき誠にありがとうございます。お部屋の枕に関するご意見についてですが、当センターでは、感染予防の観点から、枕は受検者様毎に使用後洗浄を行っております。そのため、洗濯や乾燥に耐久性のあるパイプ枕を使用しております。高さの調整などが必要な場合には、バスタオルを巻くなどの対応をさせていただきますのでご遠慮なくスタッフまでお声掛けいただければと思います。</p> <p>カーテンにつきましては窓に簡易台が設置してありますため、下部までカーテンがございません。次回更新時、参考にさせていただきます。必要時には、室内カーテンもごございますのでご利用いただければと思います。</p> <p>今回は、スタッフからの十分なご説明が不足しており、ご不便をお掛けし誠に申し訳ございませんでした。</p> <p>引き続き受検者様が、快適な環境の中で成人病ドックを受検していただけるようにスタッフ一同努めてまいります。今後とも、ご理解とご協力のほど、どうぞよろしくお願いいたします。</p>	<p>人間ドック</p>
<p>8月1日</p>	<p>この度はお世話になりありがとうございました。</p> <p>●●の手術を受けました。術後（退院後）の食事制限について、できれば入院前に教えていただきたかった。知っていれば予め手配する事ができるので、単身で仕事をしている人は助かると思います。</p>	<p>このたびは、治療を受けられた後のことにつきまして、退院指導で「治療後の食事制限について」の情報を入院前（治療前）に知ることで単身生活などをされている方は安心して治療を受けられるという貴重なご意見を、ありがとうございます。</p> <p>現在、入院前面談でも一般的な「治療後の食事について」の情報はご説明しておりますが、治療内容によっては追加修正となる場合がありますので、退院前日に正確な「治療後の食事について」の情報をご説明しております。</p> <p>今後は、入院前面談時に「治療後の食事について」の情報を、患者さんに気に留めていただけるような説明の工夫などを行い、安心して療養生活を過ごしていただけるように努めてまいります。</p>	<p>病棟、入退院支援センター</p>

<p>8月1日</p>	<p>①入院の際日程を担当医と打合せているにもかかわらず、入院受付では前日まで決まらなると予定日さえ表記しないのはおかしい。患者、病院の都合で変更もありうる。最終確定は予定日の前日でOK</p> <p>②●● タオル1枚、手術は2枚!! 持参させるのは止めて欲しい ペーパーナプキン等用意して下さい。</p>	<p>①につきまして 入院受付業務に関するご指摘を頂きまして、ありがとうございます。 入院日の決定につきましては、医師と患者さんと調整いただきました日程にて、病棟の病床確保が可能かを確認のうえ、確保が完了しました時点で最終確定とさせていただきます。 そのため、上記の入院日が最終確定するまでの間は、お渡りする用紙には「未定」と記載させていただいております。 上記運用につきまして、ご理解のほど何卒よろしくお願いいたします。</p> <p>②につきまして このたびは貴重なご意見を頂きありがとうございます。 検査や治療の特性上、唾液などによりお顔が汚れてしまう場合がございます。特に唾液の量が多い方では髪の毛やお洋服にまで汚れが広がってしまうことがあるため、汚れをできるだけ予防するためにタオルをご持参いただいております。タオルをお持ちでない場合は、ペーパータオルなどで対応させていただいております。検査・治療の特性上、タオルを使用させていただいておりますので、あらかじめご理解いただけますと幸いです。</p>	<p>医事グループ、内視鏡室</p>
-------------	--	--	--------------------

<p>8月1日</p>	<p>●●を受け大変怖い思いをしました。 術後はベッドで目が覚めるものと思っていたのに、手術中に意識が戻り始め、●●の出し入れでゲーゲー言っているのに我関せずで、作業されていました。その後、追加麻酔をしてくれたのか、目が覚めた時には病棟のベッドでした。苦痛は数秒だったのかも知れませんが息ができず助けるとも言えず辛かったです。生身の人間を扱っているという意識を持って対応して頂きたいです。 術後、又、●●があるとわれ、2度と受けたくない気持ちでいっぱいです。</p>	<p>今回は当センターにて手術をお受けいただき、どうもありがとうございました。 手術の際、覚醒時にご不快な思いをさせてしまい、本当に申し訳ございませんでした。静脈麻酔の追加のタイミングに関し、患者さんにご不快な思いをさせることの無いよう、今一度診療科内でしっかりと情報を共有し、今後はこのようなことが無いよう脳裏に焼き付けるようにいたします。 このたびは、改めて申し訳ございませんでした。今後ともどうかよろしく願いいたします。</p>	<p>消化管内科</p>
-------------	---	---	--------------

<p>8月1日</p>	<p>自販機の奥 カンのごみ箱が 3日前からあふれています。 気になります。</p>	<p>このたびは、ご不快な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。 担当者にゴミの回収について徹底するよう指導いたしました。 今後もお気付きのことがありましたらスタッフにお声掛けいただくなど、ご協力いただけましたら幸いです。</p>	<p>施設保全グループ</p>
<p>8月1日</p>	<p>細かな事です 分別ごみ箱ですが一般ゴミ、プラスチック・ペットボトル、新聞・雑誌とごみ箱の正面下に記載されていますが人は表示を見て分別されています。しかし上部の投入口には表示されていませんので何も気にしないで近い投入口へ入れて表示どおりに分別されず、担当者がどの様に苦勞されて又分別されているのか？ 投入口上部にも何らかの方法（ネームランド？）で表示した方が良いと感じました。 私も正面の表示を見て投入していますが何げなくポイと投入されている方もおられる様です。 ※今回室内のテーブルの貴重品入れのキー穴が作動しにくいのでCRCでも差して下さい。</p>	<p>分別誤りについてご心配・ご助言いただきありがとうございます。 分別誤りはどうしても発生する事象でございますので、ゴミの回収時に清掃員が最終分別を実施いたしております。 お心遣いに感謝申し上げますとともに、今後も分別にご協力いただきますよう、何卒よろしく願いいたします。</p>	<p>施設保全グループ</p>

<p>8月1日</p>	<p>●●にする際について ●●の検査する際にもリスクがある事についての説明がなすすぎのように感じます。例えば、血縁関係から●●する際ドクターが多忙なら病棟師長が家族の都合のいい日程を聞き、説明して欲しかったと思いますが返事頂きたいと思います。</p>	<p>このたびはご意見を頂きありがとうございました。 血縁ドナーさんのご家族の心情から、造血細胞の提供に関してご不安が強かったところ、お声掛けや寄り添うことができず申し訳ございませんでした。 成人されているドナーさんに関しては、医師と移植コーディネーターが連携を取り、その双方からドナーさんへ造血細胞の提供のリスクを外来診察でご説明させていただき、ご同意を頂いた後、健康状態を調べる検査を行っております。ドナーさんが成人の場合、提供の危険性について、移植を受けられる患者さんやそのご家族に詳しく説明する場を設けることは、通常は行なっておりません。患者さんやご家族のご意向が、ドナーさん個人の判断・同意決定に影響を与えないようにするためです。 その一方、ドナーさんご本人やご家族に疑問やご不安がある際は申し出ていただき、お求めに応じて説明をさせていただくようにしております。しかしながら今回は、その確認が不足していたと思われます。今後さらにドナーさんにご家族の心情に寄り添えるよう努めてまいります。</p>	<p>病棟</p>
<p>8月1日</p>	<p>食事の時、おはしをつけてほしい。食券と同じ洗えるものを他の病院はみなついています。</p>	<p>食事と共にカトラリーを提供することは、当センターでは現在実施をいたしておりません。患者さんによりまして食事における必要なカトラリーの種類や数が異なり、それぞれのご提供が難しいためです。 そのため、患者さんご自身におかれまして必要なカトラリーのご準備をお願いしております。何卒、ご了承ください。 今回は貴重なご意見ありがとうございました。</p>	<p>栄養腫瘍科</p>

8月1日	本日、がんで不安ななか、●●の診察室にて●●が、後ろであくびをしたり、高圧的な態度で書類を渡したりされました。	このたびは誠に申し訳ございませんでした。スタッフの態度や行動により、ご不快な思いを抱かせてしまいましたことは、大変重く受け止めております。今回のご指摘を受けまして、該当スタッフには事実の確認と指導を行うとともに、患者さんへの対応姿勢について改めて見直すよう努めてまいります。 頂いたご意見を真摯に受け止め、今後の改善に生かしてまいります。	医事グループ
------	---	--	--------

<p>8月6日</p>	<p>治療方法の選択や各種検査実施時の「説明・同意書」について 外来受診および入院時に「説明・同意書」を病院（医師）側の要請に基づきまたその必要性の認識の下に提出してきました。「説明・同意書」には、「（医師は）～中略～説明文書に基づき、説明をしました。」および「（患者は）～中略～説明文書について説明を受け、内容を理解しました。」その文言が明記されているにも拘らず、実際は当該検査の実施が医師から告げられるのみで、患者の自由意志を形成するのに必要かつ十分な情報が与えられていないと感じます。具体的には、治療や検査に関する内容が書かれた説明文書（時には長文に亘るものもあります）が渡されるのみで、医師からは「文書に目を通して下さい」「不明点等あれば後で訊いて下さい」「十分理解できたら説明・同意書に署名して下さい」等のご指示はありません。私は必ず熟読、精読しますが、患者さんによっては目を通されない方もおられるのではないかと危惧します。 「説明・同意書」は病院側および患者側のインフォームドコンセントを証し、インフォームドコンセントに基づく患者の自由意志を表明するための重要文書と理解していますが、貴センターでの（私が経験した）実態はICの本質と実質が担保されていない単なる形式的行為になっており形骸化している印象を持っています。ICは、病院、患者他全ての関係者間の情報共有、合意形成を図るプロセスそのものであり、「ただ単に病名を告げ、同意書をとることではない」（公益社団法人日本看護学会）と認識しておりますところ、貴センターにおける「説明・同意書」の実際の運用は、貴センター側のリスクヘッジになりこそすれ、貴センターの「患者の権利に関する宣言」および「患者さんの権利と義務」が担保しようとする患者の利益を毀損し、却って患者側のリスクを高めてしまうのではないかと、あるべき姿と現実（実態）との乖離に心の落ち着かなさを感じます。 「説明・同意書」を敷衍し、更に申せば受検した各種検査結果やそれに基づくその時どきの現状および将来的見通し等に関する医師からの説明も（ほぼ）なく（当方が訊けば教えてくれるが、裏返せば訊かないと教えてくれない）、患者としては断片的かつ不完全な情報しかもたらされない（つまり、「自由意志を形成できないまま」）まま病院（医師）が提供する医療を一方的かつ盲目的に受忍せざるを得なくなるのではないかと不安を覚えます。 端的に言えば「由らしむべし知らしむべからず」（どうせ説明しても患者は理解できないのだから医者言うことに従っておいたらよい）的医療の実態を感じています。 金科玉条的に「患者ファースト」を病院側に押し付ける訳ではありませんが、理想的に言えば（ややおこがましいですが）病院（医師）と患者はイコールパートナーであるとの認識の下、私は単なる治療の客体ではなく、あくまでも治療の主体でありたいと思います。 上記の現状および私の問題認識を共有頂きました上で、インフォームドコンセントに真の実質をもたらすための具体的方策としくみをご検討願います。（貴センターの理念を絵に画いた餅にしないために）以上</p>	<p>このたびは、当センターにご意見をお寄せいただき、誠にありがとうございます。 当センターでは、「患者の視点に立脚した高度ながん医療の提供と開発」という理念のもと、患者さんに対する十分な説明と同意（インフォームドコンセント）を重視し、日々の診療に取り組んでおります。説明の方法や受け取り方には個人差があることも踏まえ、患者さんにとって分かりやすく、ご納得いただける対応を継続的に検討しております。 また、乳腺・内分泌外科では、IBM社と共同開発した患者説明支援AIを導入し、より分かりやすい説明の実現に努めております。今後さらに診療科を拡大して展開していく予定です。 今回頂戴したご意見につきましても、今後のより良い対応の参考とさせていただきます。 今後とも、患者さんに信頼していただける医療の提供に努めてまいります。ご意見ありがとうございました。</p>	<p>医療情報部</p>
-------------	---	---	--------------

<p>8月6日</p>	<p>1.かんこう客がマスクをせずに入ってくる →マスク着用の表示を大きくするのはどうでしょう？</p> <p>2.同かんこう客が、コンセントを占領し、充電している。イスが1つとられることになる。</p> <p>対策を願います</p>	<p>このたびはご意見いただきましてありがとうございます。</p> <p>マスク着用ポスターについては、外国語表記のものでご意見いただいた通りの大きめのものの掲示を検討いたします。</p> <p>待合コンセントの利用に関しましては、当センターでは利用をお断りしておりますので、無断利用対策について検討してまいります。</p>	<p>医事グループ</p>
<p>8月6日</p>	<p>ナースステーション前の休憩所の空調機</p> <p>風の出るところのカビがひどいと思うのですが。もう少し定期的におそうじをお願いします。気管支の弱い者、呼吸器が弱い者としてその辺りのことも気になります。</p>	<p>このたびは、ご不快な思い、またご不安を与えてしまい、申し訳ございませんでした。</p> <p>ご意見を頂戴いたしましてよりすぐに清掃を完了いたしました。今後も、療養環境の維持・改善に努める所存ですが、お気付きのことがございましたら、引き続きお声掛けのご協力を頂けましたら幸いです。</p>	<p>施設保全グループ</p>

<p>8月6日</p>	<p>病棟内は、とても快い対応で感謝しております。 <面会手続のシステムについて> 見舞客が、数名、来てくれましたが病室迄のたどり方が上手く運用されていませ ン。玄関入口前の“総合受付”の表示では面会受付がなされているのが分かりづらい です。そのまま病棟に上がってきて、入館証がないから入れず、又一階に下りて手 続きしたそうです。 総合受付の壁表示の横か下あたりに”面会受付”と解かりやすく大きく表示して欲し いです。よろしく改善検討お願い致します。</p> <p>※本日、直接1F総合受付にも、お話しさせて頂きましたが、念の為書かせて頂き ました。</p>	<p>このたびは、面会受付の場所が分かりにくく、ご迷惑をお掛けし、深くお詫び申し 上げます。 ご指摘いただきました点を確認しましたところ、入館証の返却場所の案内表示はご ざいでしたが、受付場所の案内表示が不足しておりました。分かりやすい案内表示 の設置など、早急に改善を進めてまいります。 今後も、皆さまにとってより快適な環境づくりに努めてまいります。</p>	<p>医事グループ</p>
<p>8月13日</p>	<p>●●の受付か事務の人と話したくてもサポートが一切、電話をつないでくれない。 交換の人が聞いてきて、必ずサポートにしか、つながない。 ×●● 対応が非常に悪いです。</p>	<p>ご意見につきまして、拝見いたしました。 ブロック受付や医師事務への取り次ぎに関しましては、外来診療の停滞につながる 恐れがございますので、原則お繋ぎしておりません。そのため、ブロック受付や医 師事務へのお問い合わせなどは、電話交換から、電話サポート窓口へ繋げるという 病院システムとしてご対応させていただいております。 しかし、電話サポート窓口の対応が、患者さんのお気持ちをご不快にさせる対応で あったことは、本当に申し訳ございませんでした。事務的な対応になりがちな部分 を改め、お問い合わせにおきましても患者さんに寄り添った姿勢での対応に努めて まいります。</p>	<p>地域医療連携室</p>

8月13日	<p>部屋で外部からの食べ物を食するのはいいが、香料のきついのはやめさせてほしい。</p> <p>ニンニクアレルギーの人もいるので、納豆やインド料理はどうかと思う。</p>	<p>このたびは、ご不快な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。</p> <p>入院中のお食事につきましては、個人の嗜好により持ち込み食を召し上がる方もいらっしゃいますが、香料が強くご不快な場合は看護師にお声掛けください。皆さまが安心して療養できますよう努めてまいります。</p>	病棟
8月13日	<p>タオルをかけて干す、折りたたみのタオル掛けでもあれば便利かと思われませんが…。</p>	<p>ご意見を頂戴し、ありがとうございました。</p> <p>頂戴しましたご意見につきましては、個室の備品更新の際におきまして、参考にさせていただきますたく存じます。</p>	施設保全グループ
8月13日	<p>①清掃後バスマット臭の水ぬれについて、筋状に（清掃しましたよと）水ぬれが毎回残っていますが、奥の椅子から水ぬれ箇所をローション、クリームを塗ります。一番利用する箇所ですので、拭きとって乾かして欲しく思います。シャワー10分、ローション、クリーム15分で一番部屋で使う場所です。</p> <p>②おしめについて、3番シャワー室には無い、おしめが茶色カゴに6枚入っていますが、私には不要です。白カゴには衣類やタオル、茶色カゴにはローション、クリーム、リップ、顔ローション、背中ローション棒、おしりの軟膏などを入れていますが、おしめが汚れないとも限りません。どちらにしても不衛生なので、上に別のトレイに入れて置くなどされてはどうですか？</p> <p>白、茶ともバスケットを私は使いたいです。</p>	<p>シャワーのご使用につきまして、ご意見を頂きありがとうございます。</p> <p>①シャワー室の床の水濡れに気付くことができず、ご不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。今回頂いたご意見を清掃事業者とも共有して今後の清掃に取り組んでまいります。</p> <p>②スキンケアのためのローションなどを置くスペースの不足につきまして、ご不便をお掛けいたしました。おむつをカゴに入れられるスペースを確保いたしました。</p> <p>このたびは貴重なご意見を頂きありがとうございました。</p>	病棟

<p>8月13日</p>	<p>シールはがしスプレーが廃止されたとの事ですが、変わりの物は必要だと思いません。 シールの種類によっては●●器具とほうごうの糸にしっかりとついていて、そこそこの痛みがあります。 自身、●●を起こしている経緯もありますが、あれは●●で長期入院する方の必需なので、皮膚への負担も考えると代用品は必要であると強く感じます。 前向きな検討のほど宜しくお願いします。</p>	<p>感染上と製品の理由によりまして、スプレータイプの剥離剤の使用を廃止いたしました。 患者さんがご使用になるドレッシング剤（シール）によりまして粘着度も異なりますため、お肌に合わせ剥離剤を使用できるようにスタッフの手技統一をしております。 このたびは貴重なご意見を頂きありがとうございました。</p>	<p>病棟</p>
<p>8月13日</p>	<p>タオル・パジャマのレンタル制度について 入院時、契約したら、私はタオル、バスタオルのセットだけだったが、毎日、継続し、持ってこられる（費用も毎日かかる）。使わないので山と積もってしまう。それでも止めれば（契約を）そぐにすべてを引き上げるといふ、暴利ではないか？パジャマのセットの人は、何枚も使わずに積み上げていっちゃう。病人は毎々着がえる気力もない弱者。レンタルで入院中はまかなえるつものパジャマを即取り上げられたらどうにもならない。レンタルを2日に1枚とか、タオルセットは3日に1回とか現在のレンタル制度を許している病院側も考えて欲しい。</p>	<p>レンタルタオルのご利用ありがとうございます。 ご意見を頂きました制度内容につきまして、レンタル料金につきましては枚数ではなく期間に対しましてご請求をさせていただいており、枚数を少なくしての料金を下げることはいたしかねる状況でございます。 また、常に清潔なものをご利用いただくために毎日お配りしており、ご使用済みのもでも綺麗に畳まれております場合は未使用のものとの判別ができないことから、常に洗濯済みのもをお配りしております。 ご使用にならなかったパジャマ・タオルがおありの場合は、溜めずに洗濯に出していただくことで問題ございません。 恐れ入りますが、ご理解のほどよろしくお願いたします。</p>	<p>施設保全グループ</p>

<p>8月13日</p>	<p>看護師、総じて、ていねいでやさしく、病人としては有難い。しかし、ベテランと思われる一人については、あなたは医師か？と思われる上目線で話す人がいる（※医師の方々には決してない。ていねいにこちらの話聞き説明も細かく、こちらの幼稚な質問にも答えて頂けてる）</p> <p>特に耳の遠い高齢者をこの看護師が叱りつけているのを聞くと切ない。高齢者は理解も遅いのが通常！これはこの人に限らず言えることだが、高齢者は早口は理解しづらい、大きな声でゆっくり言ってもらえたら理解できるところを（できないから）同じ事を問い返すことになり看護師としては面倒になり、さらに早口になることも多い。若い人には忙しい中忍耐もいることだろうが気をつけて欲しい。</p>	<p>このたびは貴重なご意見をお寄せいただき、誠にありがとうございます。</p> <p>看護師の声掛けが高圧的に感じられたとのこと、また高齢の患者さんへの配慮が行き届かなかったことにつきまして、深くお詫び申し上げます。</p> <p>患者さんに安心して診療を受けていただくためには、言葉遣いや態度は非常に重要であると考えております。今回のご指摘はスタッフ全員で共有し、特に高齢の患者さんへのお声掛けや接遇に関して、より丁寧で思いやりのある対応を心掛けるよう指導を徹底いたします。また、日々の業務の中で忙しさに流されることなく、患者さんお一人お一人の状況やお気持ちに寄り添えるよう、看護師・医師・事務スタッフが一丸となって改善に努めてまいります。</p>	<p>病棟</p>
<p>8月25日</p>	<p>●●、もう少し優しいご対応をお願いします。早口で説明されても追いつかないのです（理解に乏しい）。</p>	<p>このたびは、窓口での対応において、早口によりご不快な思いをさせてしまい、誠に申し訳ございませんでした。</p> <p>窓口担当者の配慮不足により、患者さんにとって分かりづらいご説明となってしまう、深く反省しております。今後は、患者さんお一人お一人に寄り添い、落ち着いた話し方、丁寧な言葉遣いを心掛け、より分かりやすいご説明を心掛けてまいります。また、ご説明の際には、患者さんにご理解いただけているかどうかを確認しながら進めるよう努めます。</p> <p>貴重なご意見を頂き、ありがとうございました。今後とも接遇向上に努めてまいります。</p>	<p>医事グループ</p>

<p>8月25日</p>	<p>①点滴をしながらポーッと休んでいると開けた扉が静かに閉まりなんとかしこい扉 と思うと共にカーテンは開けたまま、カーテンレールを斜めにしたらカーテンの重 みで静かに閉まるのでは…？と暇にまかせて考えています。</p> <p>②遠くから入院し体も自由がきかず近くに親戚等も居ない人の為に売店で買い物 を依頼できる人がほしい。私は車イスで検査に行った時早めに伝えていたので氷を 買う事が出来、大変うれしく、有難く思いました。一日一回で良いので気を遣う事 なく買い物の用事のお手伝い出来る方がいらっしやればなーと思いました。</p>	<p>このたびは貴重なご意見を頂きありがとうございます。</p> <p>ご入院中に日常生活に必要な物品が不足しないよう、ご自身やご家族におかれまし てるご対応が難しい患者さんには必要に応じてできる限り看護スタッフがお手伝い できる体制を心掛けております。</p> <p>必要な際におかれましては、ご遠慮なくスタッフへお声掛けくださいませ。</p>	<p>病棟</p>
--------------	--	---	-----------

【令和7年8月 ご意見箱に寄せられた謝辞】

日付	ご意見
8月1日	<p>●●の皆様へ</p> <p>お世話になってます。</p> <p>本日退院、どうもありがとうございます。</p> <p>病棟に貼ってある口腔ケアのメモが勉強になり、大変助かりました。</p> <p>再度心より感謝を申し上げます。</p> <p>患者 ●●より</p>

8月1日

●●へ

お世話になっています。●●と申します。

●●緊急入院させていただき、心から感謝致します。

入院してから、毎日看護して頂いた医療スタッフより親切な声掛け、私の心の支えで安定剤となっています。

●●が無事終了致しました。

再度心から感謝致します。

次回、もし可能であれば、●●を希望致します。

どうぞ宜しくお願い致します。

患者 ●●より

8月1日

主治医、担当医のお二人、そして●●のスタッフの皆様には大変お世話になりました。
痛くて辛い時にもNsさんたちの明るい笑顔、優しい言葉かけにはいつも励まされました。
私も医療関係者ですが、今回の入院では、人生観も変わったし、勉強になることが多かったです。
●●、本当にありがとうございました。

●●お世話になりありがとうございました！

すごく不安な入院・手術だったんですが、主治医の●●はじめ●●が優しく教えてくださり、乗り越えることができました。

手術もありがとうございました。オペ室では●●がなくなる悲しみに号泣してしまいましたが、みなさまが温かいお言葉をかけてくださり、安心して手術を受けることができました！●●本当にありがとうございました。

8月1日 病棟では看護師さんに大変お世話になりました!!ありがとうございます。

●●特に親身になっていただき、心強かったです。

●● いつも優しく寄り添って頂きありがとうございます！

●● 新しく●●を作ってください、ありがとうございます！

新たな人生として前向きに生きていきます！

8月6日

がんセンターの玄関に入る前から建物に病院が持つ独特の威圧感が全く無く、明るい雰囲気にならず心が和む。各科のDRの対応も患者の側に居る人、と思えて気持ちが楽であった。少数のグループを各科に案内して下さる方、ナースの皆さんが親切で、大阪城を見渡せる立地、部屋の内部もすっきりとしていて快適。文句の付け様がないです。

●●の私は●●に在留ビザで日本に住むことになるのですが、現在感じるのは日本人の細やかな心配りです。勿論歴史や文化の違った各々の国民性を論じるのは比較の上で正しくはありませんし、無意味と思いますが、他国民が日本人及び日本に対して信頼、安心感を持つ所以を私は大変に賛同し、ここで過す●●を心から感謝致しています。有難うございます!!

8月6日	<p>●●看護師さんとても親切にして下さる。 患者に対して、とても親身になってくれる。</p>
8月13日	<p>●●検査で●●の数値が急に上昇、●●の検査後、●●を紹介され診察の結果、当病院を紹介され、●●と検査の結果、すぐ入院する事に。●●の説明で初めての入院をしました。</p> <p>●●検査で手術となり手術は寝ている間に終わり、気がいたら、ベッドの上に寝てました。お世話いただいた看護師さん達はとても、やさしく親切で安心して養生出来ました。お陰様で●●に退院する事が出来、とても喜んでおります。●●はやさしく説明下さり安心しました。</p> <p>お世話になった方々に感謝、感激申し上げます。</p> <p>●●、ほんとうに有難うございました。感謝申し上げます。</p>

8月13日	●●に、入院して●●が手術でした。この病棟の先生やスタッフの皆様に、とても感謝してます。有難うございました。
8月25日	みなさん、いつも良くしてくださり、また他の方の対応をもういやな顔せずにもいつも笑顔ではげみになりました。ありがとうございます。

<p>8月25日</p>	<p>●●へ お世話になっております。●●急に退院となり、迅速にご対応して頂き感謝致します。 昨日ご丁寧な病状説明をありがとうございました。私の悪い癖、先生のご説明中、自分の知りたいことについて割り込むことにお詫び致します。 私の不安な気持ちを安定させてくださった先生の病室の確認、毎回大きなパワーを頂きました。最善の治療を受けることができ感謝します。 患者：●●より</p>
<p>8月25日</p>	<p>●●初めての●●を受療させて頂き、不安の中で始まりましたが、案内して下さる方、対応して下さる方々が凄く親切で優しく安心して受けさせて頂きました。 貴病院の教育・指導が行き届いているからこそ私達患者も安心して各検査を行う事が出来たと思います。特に、ご案内して頂いた●●には感謝いたします。 ●●お世話になり有難う御座いました。</p>

8月25日

●●入院、●●を受けました。●●にも及ぶ長時間の●●、たいへんだったことと思います。その後順調に回復し、●●に退院できることになり、誠にうれしい限りです。担当の●●、本当に本当にありがとうございました。毎日、時に朝夕病室にきていただき、その都度体調を聞いてくれました。そして、●●にも毎日のように状況を電話連絡してくれたそうです。昨日、●●の今後おこりうるリスクの説明と食生活について1～2ヶ月間が最も大切な時期であることの説明を受けました。また、●●と栄養士さんの説明も受けました。食生活、がんばります。

そして、施設のすばらしさはもちろんですが、トイレのにおいがしないこと、なぜだろうと思います。●●快適な生活を送りました。

それから、看護師さん、清掃の方、リハビリ等すべてのスタッフの質の高さに感銘を受けました。言葉遣い、接し方、文句のつけようがありません。みなさん、本当にありがとうございました。

【令和7年9月 ご意見への回答】

日付	ご意見	回答	担当部署
9月1日	<p>〈手術当日の家族待合いの件〉</p> <p>当日妻が手術付き添いに来ていました。結果として、この場所でコロナに罹ったとしか考えられません。あまり広いスペースではなく5～7時間待機をしており、おしゃべりさかんな人々がいたと聞いています。発熱日数を考えても、この時と思われる（コロナ罹患日）。面会も家族のみで、15分と規定している貴病院でこのようなことは問題があると思われる。おかげで、私の面会も来れず、退院日も遅らせてもらうはめになりました。手術当日の家族の待合い室の改善をと思います。</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。</p> <p>家族の方の待合室に関しましては、患者さんお一人に対して2名のご家族に限り待機可能としております。また、院内に入る際にマスクの着用をお願いしております。</p> <p>ケースによりまして、手術室看護師が術中にご家族へお困りなことは無いが、お声掛けさせていただくこともございますが、全ての方には行えておりません。できるだけ実施できるよう部署全体で今後も取り組んでまいります。</p> <p>広さに対しましては物理的に対応いたしかねますが、見回りを行うことで、お話しの方へお声掛けさせていただくことができると考えます。また、事前の間診（麻酔科術前外来時）に待機中にお困りのことがあれば連絡いただけるように、手術室の受付とつながるインターフォンの場所について説明させていただいております。今後は連絡方法についてもより強化して説明するようスタッフに対しても指導いたします。</p>	中央手術室
9月1日	<p>予約票に次回の検査で採血・採尿受付とあるが、毎回採血だけであるので、コメント欄の採血か採尿のどちらかに訂正をお願いします。</p>	<p>このたびはご意見ありがとうございます。</p> <p>現状の電子カルテシステムでは、検査依頼に対して採血、採尿を区別して予約票に表示することができない状況でございます。そのため、現在は、採尿が必要な方におかれましては、採血・採尿受付にてご案内をさせていただいております。</p> <p>ご不便をお掛けし申し訳ございませんが、ご理解のほど何卒よろしくお願いいたします。</p>	臨床検査部門

<p>9月1日</p>	<p>提案…手術用くつ下のために、ふくらはぎを測ってもらいましたが、同時に胸帯用のサイズも測ってもらえると、サイズの合った胸帯を買うことができます！</p>	<p>このたびはご意見を頂き、ありがとうございました。 手術に使用する胸帯は、傷の周りをしっかりと圧迫して安静を保つものです。そのため、特に体格が大きな方以外は、Sサイズにて対応できます。実体験で圧迫の程度を確認されたい方は、サンプル（S・M）がございますので、看護師までお声掛けください。</p>	<p>病棟</p>
<p>9月1日</p>	<p>私は、入院が今回で●回目なのですが、病院の中はよくひびきますが通路での長話がとても（女の方が多くで、声がかん高くて）うるさいです。しゃべるのは良いのですが少し話が長すぎます。とてもつかれてねてる時に限ってうるさいです。注意して下さい!!</p>	<p>このたびは、貴重なご意見をお寄せいただき誠にありがとうございます。 入院生活において、通路での長話や声の響きによりご不快な思いをお掛けしましたこと、心よりお詫び申し上げます。 ご指摘の通り、患者さんが静かに療養できる環境を守るためには、看護師が現場で状況を確認し、必要な際には適切に声を掛けることが大切です。頂いたお言葉を真摯に受け止め、スタッフ一同が責任を持って対応できるよう、改めて周知と指導を徹底いたします。患者さんが安心して療養に専念できるよう、今後も環境整備に努めてまいります。</p>	<p>病棟</p>

<p>9月1日</p>	<p>●●のシャワー室のそうじが1回/日であるが、脱毛も多く、回数を増やしてほしい。昼からも1回とか（各自でそうじして下さいとか書いた方がいいと思う）。入退院が激しいからなおさらトイレそうじの回数も少ないと思う。感染の患者が多い。ベッドの回転が早いからこそ、気をつけるべきだと思う（長期の入院の患者さんの事も考えて下さい）。</p> <p>床そうじも適当にそうじしている。一人だけ、ちゃんとしている人</p>	<p>このたびはご不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。</p> <p>今後の改善策として、床清掃担当スタッフに指導を行い、定期的に清掃レベルの確認をさせていただきます。</p> <p>清掃回数の件につきましては、共用トイレやシャワー室の1日の清掃回数は決まっておりますが、使用前に汚れていた際には清掃対応させていただきますので、お手数ですがお近くの職員にお声掛けいただけますと幸いです。</p>	<p>施設保全グループ</p>
<p>9月1日</p>	<p>個室のトイレにサニタリーBOXがなくて少し困りました。BOXはなくても、サニタリー用の袋などを置いておいていただけると大変うれしいです。</p> <p>ご検討よろしく申し上げます。</p>	<p>このたびは、貴重なご意見をお寄せいただき、誠にありがとうございます。</p> <p>個室トイレのご利用に際しご不便をお掛けしましたこと、心よりお詫び申し上げます。</p> <p>個室におけるサニタリーボックスの設置につきましては、使用状況や衛生面を踏まえまして、個々の患者さんの必要に応じてご提供しております。必要時にお申し出を頂いておりますが、お声を掛けづらい場合があると考えられますため、入院時のご案内などの場面でお伝えできるよう工夫を検討しております。</p> <p>今後も頂いたご意見を大切に、より快適に療養いただける環境づくりに努めてまいります。</p>	<p>病棟</p>

<p>9月10日</p>	<p>いつも●●採血をしてもらってますが、採血時間が●●と●時間しかないで、いつでも●●採血が出来るようにしてほしいです。うでの採血は、血管が細くて、採血出来ません。</p>	<p>このたびは貴重なご意見をありがとうございます。 ●●から採血を行うには、院内認定資格が必要となっております。患者さんのご要望にお応えし、安全・確実に実施するために、●●採血ができる院内認定資格を持つ職員の育成に努めております。今後はその上で、●●採血の予約枠を増やすなど、体制を検討してまいります。</p>	<p>内科・外科系外来</p>
<p>9月10日</p>	<p>退院してから調子が悪かったり気になる不調があってもなかなか診察してもらえない。まず病院代表電話にかけるとつながらない（お待ちくださいのテープでなくベルが鳴りっぱなしでなぜ出ないのかわからない）。つながってからは●●の電話相談につながるのですが、なるべく受診させないような感じでよほどのことでないと予約してもらえない。患者からすれば術後説明もなく退院し何が異状かわからない。退院前にレクチャーすべき。外来でみてもらえることになっても●●は初めからケンカごしでまるでクレマー相手かのように「こんなことぐらいでいちいち来られたら困る」と。話し方がとてもこわかった。「●●は初期から全身にがんがちらばってるからいつでもどこにがんができてもおかしくない。神様にしかわからない」と宗教的なこともいわれた。今でもトラウマ。がんノイローゼになってもおかしくない言葉だと感じた。ご本人は悪気なく言っている感じでした。退院1週間以内用の相談外来をつくるべき。電話対応であきらめ悪化する人がいると思う。</p>	<p>このたびはご不快な思いをさせてしまいまして、誠に申し訳ございませんでした。状況を確認いたしまして、担当者へ改善するように指導させていただきます。</p>	<p>乳腺・内分泌外科</p>

<p>9月10日</p>	<p>診察予約票には検査・診察・注射が記載されている。予約票を以て●●に受付完了しているのに診察終了後に再度受付し直さないと注射が受けられない。 このシステムおよび運用のおかげで診察終了後に●診前で永久に注射待ちをさせられ、エコノミー症候群を発症し死にそうになりました。現場の●●に事情を聞くと診察終了後の再受付ができていなかったとのこと。 診察終了はシステムで感知できるので、システムを改善し、2度の受付を無くして頂きたい。システム改善が完了するまでは、●診前で2度目の受付が成されている事を●●が患者と会話し、必ず確認して下さい。殺される所だった。怒り！！</p>	<p>このたびは、●●での処置を大変お待たせしてしまい、誠に申し訳ございませんでした。 ●●の診察終了後に、処置室にて注射などの処置を受けていただく患者さんに関しまして、診察室での診察が終了したことが処置室に迅速に伝わらずに、患者さんをお待たせしてしまいますことが以前より稀にございました。 ご指摘いただきました通り、診察が終了したことを自動的に処置室で把握可能なシステムが構築できれば良いのですが、既存のシステムでは難しい状況です。今後システムの改善を行ってまいりたいと存じますが、現状ではスタッフが診察室での診察が終了したことを確認し、処置待ちの状態であることを入力する必要がございます。 そのため、患者さんのご負担にはなりますが、患者さんの待ち時間をできるだけ減らすために、診察室での診察終了後に再度●●受付にお立ち寄りいただき、●●受付にて当該入力作業を行うように変更いたしました。 今後、予約時間を過ぎている患者さんに関しましては、できるだけスタッフよりお声掛けするように努めてまいります。システムの改善ができるまでの間は、●●受付での再度の受付にご協力いただけましたら幸いです。 貴重なご意見を頂き、ありがとうございました。</p>	<p>内科・外科系外来</p>
<p>9月10日</p>	<p>●●に受けた手術時に着用した手術着（一番大きなサイズのものは、ゆとりが有ったので体のラインが目立たなかったのですが、●●に着用した手術着が新しいものに変わっていて一番大きいサイズでも、きつく、体のライン、下着がうつって男性患者さんと一緒の手術の控え室でとてもはずかしい思いをしました。今回●●に手術するにあたり改善して頂きたく、宜しく願い申し上げます。</p>	<p>ご意見を頂戴し、ありがとうございました。 手術待機室にて、配慮が足らず、ご不快な思いをされたこと申し訳ございませんでした。手術着の改善につきましては、古くなった際に予算申請し更新を図るため、大変申し訳ございませんがすぐの対応はできかねます。しかしながら、手術着の更新を図る際、ご意見を参考にさせていただきたいと存じます。 また、病棟対応として、手術出診時より上着を羽織っていただき、手術待機室より手術室に入室するまで着用できるよう病棟、手術室と情報共有をしております。 このたびは、貴重なご意見を頂戴し、ありがとうございました。</p>	<p>病棟、施設保全グループ</p>

<p>9月10日</p>	<p>●●頃、●●が退院され、ベッドを片付けに来た●●が、ずっと一人でぶつぶつ何か文句を言いながら作業していて不快になりました。イヤな仕事なら、やめたらいいのに、他の入院患者の気持ちを考えて欲しいです。 自分が退院した時も、同じように言われるのか、イヤイヤ清掃などされているのか、不信感でいっぱいです。</p>	<p>このたびは、ご不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。 退院後の清掃を行っていただきました業務補助者に指導いたしました。今回のご意見を受け、業務補助者に対して接遇教育および指導の強化を行ってまいります。</p>	<p>病棟</p>
<p>9月10日</p>	<p>●●の方々には大変お世話になり、ありがとうございました。 同室の方のあまりにもわがままなふるまいにかなりの辛抱をさせられた入院生活となりました。 部屋に家族を招き入れる（動けないので仕方ないですが）はよしとしてそのまま、大声で1時間ほど話しつづける、携帯電話をマナーモードにせず、そのまま病室内で会話をし、ひどい時は、スピーカーにして相手の声が聞こえる状態で延々と話しつづける。その他自分がトイレに行きたくなるとナースコールせずに同室の私に「トイレ行きたいけど」と声をかけてくる等々。 このことを同室の他の方が●●に話して何とかして下さいとお願いしても「投書して下さい」と言われたとかで、こうして当初させていただいている次第です。 私個人としては、この投書は、廊下のどこでもいいから一台だけ自走式のルームランナーを置いてほしいと書きたかったのですが、こんなことになってしまい申し訳ありません。何とか善処願います。</p>	<p>今回ご入院中にマナーを守っていただけない患者さんがおられ、マナーを守っていただくようにたびたびご説明をさせていただいておりました中で、同室の方におかれましては、大変にご不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。 また、看護師の対応につきましても、指導いたしました。今後は患者さんのお声に耳を傾け、患者さんお一人お一人に寄り添った対応ができるよう努めてまいります。</p>	<p>病棟</p>

<p>9月10日</p>	<p>●●は、人の心がない。ここの患者は皆、ガンという大病におかされ、精神的に弱っている。それなのに、言葉も態度も、配慮がなさすぎる。</p>	<p>このたびは、看護師の対応についてご意見をお寄せいただき、誠にありがとうございます。治療を受けられる中で、こちらの言葉や態度により、ご不快なお気持ちやご不安を抱かせてしまったことを、心よりお詫び申し上げます。</p> <p>患者さんに安心して療養いただけるよう、スタッフ一人一人が思いやりのある関わりを行うことはとても大切であると考えております。今回頂いたお声を真摯に受け止め、スタッフ間で共有し、接遇の改善に取り組んでまいります。</p> <p>お気付きの点がございましたら、今後ともご遠慮なくお知らせいただけますと幸いです。</p>	<p>病棟</p>
<p>9月10日</p>	<p>洗濯する際の洗剤ですが、購入できますが10円玉5枚しか使えず、私は購入出来ませんでした。両替もしてもらえず、水のみで洗濯しました。カードを使える様にしてもらえると皆さん助かると思います。</p>	<p>このたびは、洗濯用洗剤の購入に際しましてご不便をお掛けし、大変申し訳ございませんでした。</p> <p>ランドリーの洗剤販売機をキャッシュレス対応にすることや、両替機の設置につきましては、各種費用回収が困難なため実施できかねますが、洗剤は1Fローソンにおきまして販売いたしておりますので併せてご利用いただけますと幸いです。また、今後は、職員が代替手段などをご案内できるよう努めてまいります。</p> <p>貴重なご意見をお寄せいただきありがとうございますとございました。</p>	<p>施設保全グループ、病棟</p>

<p>9月10日</p>	<p>●●の大病院で検査を受けましたら、●●にガンが見つかり●●から緊急入院し治療して頂いています。毎年市の健康診断、ガン検査も受けていたのに。 この病院の先生方、他ワークされている方々が、皆さんお若く気持ち良い方々ばかりです。食事は美味ですし至れり尽せりのケアで感服しています。 ただベッドの上で用を済ます様に言われた時は、参りました。引っ込んでしまいました。ウンチは英語でdroppingと言います。Slidingではないのです。</p>	<p>このたびは、ご入院中にベッド上での排泄においてご不快な思いをされましたことにお詫び申し上げます。 今回のご入院におかれましては、治療上ベッド上での安静が必要であり、トイレ歩行を行うことは非常に危険な状態でした。大変お辛い入院生活であったと存じますが治療上必要でありましたことをご理解いただけましたら幸いです。 ご意見いただき誠にありがとうございました。</p>	<p>病棟</p>
--------------	---	---	-----------

9月10日	●●の開始時間が遅く、終わるのが夜中になるので、早くに薬を用意してほしい。	<p>このたびは●●治療の調剤にお時間を頂戴してしまい、患者さんにご負担をお掛けし申し訳ございませんでした。</p> <p>●●という特性上、当日の患者さんの状態を把握いたしましたうえで投与を決定し、その後数名のスタッフの確認を経て投与量を間違えることなく調剤を行うことが求められます。また限られた人員で行っているため、午前中は外来患者さんへの対応を優先せざるを得ない状況です。入院患者さんに関しましては、●●の投与が長時間にわたる患者さんより優先的に作業を行っておりますが、●●の終了時間が夜間に至ることもしばしばございます。今後は病棟、薬局と情報を共有し改善に努めてまいります。</p>	泌尿器科
9月10日	<p>①外来で受診した時、1Fは、不特定多数の方が出入りしているので仕方がないとは思いますが、明らかに旅行者の方が無断でトイレを使用（マスク着用なし、軽装）。私が見たのは（中国人？）、大きな声でしゃべり、コンビニで飲みものを、隣の喫茶店でも購入しロビーのイスに座り込み（4人）、外は暑いので寛いでいました。SNSでここでは注意されずに「すごせる」様な事になっている。明らかに旅行者とわかります。常時ガードマンや病院関係者がロビーで注意して出入り禁止にしてください。感染の事を考えると不安でたまりません。よろしく願います。</p> <p>②採血の指示の用紙について、「採血」の字を大きく太文字に、「○○様」に下線を入れて、（水やお茶を）飲んで構いません（YES）や飲まないでください（NO）というようにどちらかを丸で囲み渡した方がわかりやすいと思います。参考まで</p> <p>★指示は明確に!! 看護師の方は「えっ」と思われるかもしれませんが見て「ぱっ」とわかるのが指示書です。よろしく願います。アタックは1つで明確に!!</p>	<p>①このたびは貴重なご意見ありがとうございました。 ご存じの通り、1階にはレストランなど一般の方もお入りいただける施設がございます。そのため入館を禁止することは難しいですが、不安に感じられているマスク未着用の方がおられましたら、スタッフからお声掛けさせていただきます。 ご理解とご協力のほどよろしくお願いいたします。</p> <p>②このたびは、ご指摘いただき誠にありがとうございます。 ご指摘いただいた「○」での明示や、具体的な時間の表記、見やすさにつきましては、患者さんが理解しやすいように、今後の改善検討の参考にさせていただきます。貴重なご意見をありがとうございました。</p>	病院、病棟

<p>9月17日</p>	<p>主人は、●●のため、入院生活を送っております。●●とも診断があり、辛く不安な気持ちでいっぱいです。</p> <p>●●より、●●の発熱があり、●●を処方されるも、すぐ●に上がり、●●を越える熱が続いておりました。●●が病室にいられた際、「錠剤より点滴の方が（解熱の）即効性があるように思うのですが、その使用はダメなのでしょうか」と尋ねたところ、「同じです！成分同じなので!!」と切るように冷たい口調でおっしゃいました。その上、●●酸素・導尿をしている主人に対し、「マスクして下さいね!!ルールですから!!」と言い放って退室されました。優しさの感じられない対応でした。そのくせ、主人が●●で転倒したため導尿になったという説明は一切なく、主人より転倒したことを聞きました（転倒したのは、私が●●に面会してから、●●に面会するまでのいつだったのかは、わかりません）。マスクを主人に付けさせていなかったことに私の責任は認めますが、肝心の転倒の事実を伝えることは、病院のルールにはないので、しなくていいという事でしょうか。</p> <p>●●の朝も●●の熱があり、●●を受けているはずですが、●●は「鼻から下の全身」と検査部位についておっしゃっていました。しかし、転倒の際頭を打っている可能性もあり、なぜ、頭部全体の検査ではないのかと疑問です。●●の事で冷たい返答でしたので、この件については質問できませんでした。</p> <p>ちなみに、今朝主人からのメールで、朝なのに夜だと認識していて、一時的なものかもしれませんが、脳にダメージがあるのではないかと心配です。●●に変更すれば、別の●●になりますか。</p>	<p>貴重なご意見を頂き、誠にありがとうございます。</p> <p>ご家族様の病状が優れない中で、担当医を含めました医療者からご安心につながるような十分な声掛けやご説明が不足しておりましたこと、ご不安なお気持ちに寄り添う姿勢が不足しておりましたことにつきまして、非常に遺憾に思います。明日からの診療につながるよう、頂きましたご意見を真摯に受け止め、個々の医療者におきまして患者さんへより丁寧な対応ができるよう心掛けてまいります。</p>	<p>血液内科</p>
--------------	--	--	-------------

<p>9月17日</p>	<p>今回気になる点が何ヶ所か見受けられたのでお伺いします。まず食事ですが、夕食のメニューにやたらと「バナナ1本」が見受けられます。果物による果糖は何年も続けると糖尿病のひきがねとなるのではないかというのが1点。まして●●の患者は豚かつとかは食べにくいのと、もう少し食べやすいプリン状の物にするとか、考慮すべきじゃないかと思ます。</p> <p>もう一つは●●は病棟内を歩行しシャワーというのが一人でできても、●●は食事の摂取も一人で出来ない状態の中食事介助もなくそのまま下膳し、尚かつ内服薬もテーブルの上にポツンと置いているのは「？」と思ます。●●で手のしびれもあり●●の身体の変化は●●は理解しているものと思ますが家族として感じられず、せめて内服させる介助が必要だと思ます。家族は介助不要だと聞いていますが疑問に思ます。</p>	<p>このたびは、食事の選択を患者さまの状況に合わせておくことができず、また内服介助が十分に行き届いていなかったことにつきまして、心よりお詫び申し上げます。配慮が足りず、ご不快な思いとご不便をお掛けしましたことを深く反省しております。</p> <p>今後は、患者さんの状態を考えて、食事内容の確認や内服介助について心を配り実施してまいります。</p> <p>今回は貴重なご意見をありがとうございました。</p>	<p>病棟</p>
<p>9月17日</p>	<p>診察中に●●が私物のスマホを机の上に置いていたり、ポケットから出したりした方が3名いました。1人でないので診察室での私物スマホの利用は禁止されていないのでしょうか。最近は医療従事者による盗撮やデータ持ち出し事件が多発しているのにもかかわらず危機管理がない。電子カルテを撮影したり診察中に録画モードにしたりすることも簡単にできる。カルテには他人にはみられたくない●●などの写真もあり、ロックもかけられていない。カルテを開けたりスクロールしたりするたびにみせたくない写真が大きく写される。同席の家族もびっくりします。写真はカルテ内でパスワードロックして下さい。他病院では患者の詳細な住所は医師でもみられないようにしていた。特にガンは近所の人や職場の人には秘密にしている事が多く病院内のカルテにアクセスできる人なら誰でも閲覧できるのはやめて欲しい。</p>	<p>このたびは貴重なご意見ありがとうございます。</p> <p>当センターでは全職員が個人情報保護に関しまして、必要な研修を受講いたしました。倫理的観点のもと業務に従事いたしております。ご不安に感じておられる内容につきましては、全て理解をいたしましたうえで、職業上の倫理に基づきました対応を行わせていただいておりますので、何卒ご理解いただけましたら幸いです。</p>	<p>病院</p>

<p>9月17日</p>	<p>●●について 台に寝て、「ではこれから治療をはじめます。動かないでください」と言われる。 この説明をマイクを使っていねいに大きな声で言ってくれる人がいます（いつも同じ人です）。 他の人は何か言っているけど…声はきこえるが何を言っているかわからない人がほとんど。 なぜこんな差があるのか。よく検討、改善願いたい。</p>	<p>このたびは、●●治療中のマイクを通した声掛けが聞き取りづらく、ご不快な思いをさせていただきましたことを心よりお詫び申し上げます。 これまで、治療室内でマイク越しの声がどのように伝わっているかを十分に意識できておらず、そのためスタッフが自覚のないまま、分かりにくい声掛けをしていた可能性がございます。今回のご指摘を受け、マイクと口の距離や声の大きさなど、明瞭に聞き取っていただくための方法について調査いたしました。今後は適切な声の大きさや話す速さを意識し、定期的に周知を行うことで、より分かりやすい声掛けを徹底してまいります。 貴重なご意見を賜りましたこと、改めて感謝申し上げます。</p>	<p>放射線診断・IVR科</p>
<p>9月17日</p>	<p>●●の説明書について ●●の検査前、検査後に「十分な水分摂取」とあります。 「十分」とはどれくらいを言うのでしょうか。 ある病院（国立）にTELしてきくと、検査前は500CC、検査後は1.5ℓくらいとのことでした。 こんな重要なことは具体的に記載いただきたいと思います。</p>	<p>このたびは貴重なご意見ありがとうございます。 ●●検査前後の水分摂取に関する説明についてご説明いたします。当センターでは、現在、検査前の注意事項として水分の接種をお願いしております。水分摂取をお願いしておりますのは、造影剤による副作用発生の軽減を目的としております。ご指摘のように、水分量に関しましては記載いたしておりません。これは、患者さん個人の健康状態や病気の内容、治療方針などにより、明確な水分量をこちらから推測できないためです。また、大量の水分を摂ることは容易ではないかと存じますので、副作用症状が無いようでしたら、いつもより意識して多めに水分を摂取していただくようにしております。 今後、再度●●の検査がございます場合は、意識して無理の無い水分摂取を行っていただけましたら幸いです。今後の検討項目といたしまして参考にさせていただきます。</p>	<p>放射線診断・IVR科</p>

<p>9月17日</p>	<p>問診について 「今の病気について質問があります。●●…」とあり、その中に「●●」があります。 以前その●●に丸印をして提出しました。 ●●直前にあなたの●●の種類は？と聞かれました。→これで数十分の時間ロスが発生しました 問診で「●●なら何型ですか？(●●、●●)」とあれば、こんな直前のロスは防げたはずです。 これに限らず問診、説明書類の内容につき、よく見直していただきたい。</p>	<p>このたびは貴重なご意見ありがとうございます。検査直前の最終確認の際にお時間を取ることに申し訳ございませんでした。 ●●の分類などに関しましては、関係各所と必要性や内容などについて協議し、必要となりましたら問診票に記載したいと考えております。問診表の改定につきましても、必要に応じて行っておりますので、今回ご指摘いただきました内容も含めまして、今後の改定時の参考にさせていただきます。</p>	<p>放射線診断・IVR科</p>
<p>9月17日</p>	<p>今回も●●の為に●日間入院致しました。私の血管が細く、先が曲がっているらしく、点滴かせの患者なのでお互いがヒヤヒヤしますので尚更難かしいようです。 私も極度の緊張の為に体がこわばり肩や背中までコチコチになります。その肉体をほぐす為に、院内に保険外の接骨院があればと院内患者と話し合っています。 恐らく希望は叶わないでしょうが、一応要望を書きました。</p>	<p>ご意見を頂戴しまして、誠にありがとうございます。 当センターにおきまして、患者さんの治療に必要な運動機能維持・向上を目的としたリハビリテーションは実施しており、その過程の中で筋肉の緊張をほぐすことが必要な方にはそのような手技が含まれますが、あくまでも治療の一環としての保険診療の範疇となります。このため、ご希望にございますマッサージ目的の手技のご提供はいたしかねます旨、申し訳ございませんが、ご理解いただきますようお願いいたします。</p>	<p>施設保全グループ</p>

<p>9月17日</p>	<p>入院生活に対して</p> <p>●●も●●もすべていいけど、入院してからの患者に関してもっと窓口で入院規制を徹底していかないとだめです。自分勝手な行動をするのであれば個室に入れればいいのに、周りの患者のことなどおかまひなし、きにしらない患者が多すぎる。そこをもっと徹底しなければだめですね。</p> <p>※面会に来る家族でマスクをしない人がめだつ及び、15分というルールを守らない</p> <p>※4人部屋で自分勝手に個室みたいな感じで周りを気にしない患者この2つが最悪です。</p> <p>あとはいいのに、こんなだったら普通の病院でいい。</p>	<p>このたびは、4人部屋の同室者におかれまして、ご不快な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。</p> <p>ご面会に来院されるご家族がマスクを着用されていなかったことや、面会時間を守られていないことに関しましては、センター内でも感染対策についてのポスターを掲示し周知しておりますが、病棟スタッフからも対象者の方には注意をさせていただきます。また、同室者の環境につきましても、病棟スタッフから注意喚起し、安心して療養できる環境づくりに努めてまいります。</p> <p>貴重なご意見をありがとうございました。</p>	<p>病棟</p>
<p>9月17日</p>	<p>気の弱い神経質な患者の声だと思えばいい耳を傾けて頂ければ……。●●の話の中で、大阪国際がんセンターに入れたからと過大な期待をかけられても、大阪市や他の病院と治療も同じですから…。わかっています。希望も低く、●●の生存率が低いことも。しかし、がんセンターという最高のDrがそろい治療、経験、Drの最高の技術に一分の望みを持ち入院できた「ラッキー、運気が上がった」とかすかな希望を持ちました！私自身の体にマッチした薬を処方していただき、1分1秒でも長く生きられるのならと……。細い細い糸を渡っている患者に横から「フウ～」としてほしくないのです。サッカーの三笠の1ミリの信じ糸を渡っています。弱虫の神経質な人間ですが、こんな気持ちで入院している者もいるのだと……。信じて頑張ります!!</p> <p>勝手なことを言い、スママセン。●●の方もそんなつもりでおっしゃったのではないとわかっています！申し訳ありません！</p> <p>※こんな意見！迷いました。没にしてもらっていいです。</p>	<p>このたびは、看護師の言動によりご不安な思いをさせてしまい、誠に申し訳ございませんでした。</p> <p>患者さんに寄り添うべき立場であるにもかかわらず、配慮に欠けた対応となってしまいましたことを深く反省しております。今後、同様のことが起こらないよう、接遇の見直しと教育の徹底を図ってまいります。</p> <p>今回のご指摘を真摯に受け止め、最高の治療に劣らない最高の看護の提供を目指し、より安心して療養いただける環境づくりに努めてまいります。</p> <p>改めまして、貴重なご意見をありがとうございました。</p>	<p>病棟</p>

<p>9月17日</p>	<p>●●退院致します。 色々とお世話になりました。医師をはじめ全てのスタッフに感謝致します。有難うございました。 希望といえば、飲料用の水。ウォーターサーバー（有料でもOK）がフロアに在れば助かると思います。 又は、ペットボトルが1ℓ以上の販売機がフロアに在れば助かります。</p>	<p>このたびは、ご意見を頂戴しありがとうございました。 サービスのご提供につきましては、患者さんにサービス料をご負担いただくことで成り立っておりますが、サービス料収入よりも運営コストが上回る場合には、別手法にてサービスをご提供させていただいております（飲料に関しましては、自動販売機の設置およびローソンでの販売が別手法となります）。今回ご要望いただきましたウォーターサーバーの設置につきましても、上述しました運営コストがサービス料収入を上回る事例でございます。 また、自動販売機での1ℓ以上のペットボトルの販売につきましては、対応できる自動販売機が無く、ございました場合も売上げが設置・運営コストを上回る見込みが無いことからご要望にお応えいたしかねる状況です。 何卒ご理解・ご協力のほど、よろしく願いいたします。</p>	<p>施設保全グループ</p>
<p>9月24日</p>	<p>●●に来ました。腫瘍内科の●●です。いきなり、治療方法の話でしたが、話も聞こうとせず、つっぱねるだけ。家族、家族への気持ちもなければ言い方に、腹が立ちます。よりそう気持ちも何もない●●と病院ですね。ガッカリです。●●の意味がなく高いお金を払わされただけです。念の為話すも……。最悪だと思いました。がん患者を何とと思っているんですか？必ずホームページにのせて下さいね!!がんに重点を置いた病院ではないです!!</p>	<p>貴重なご意見をありがとうございました。 このたびは、ご不快な思いに至られたことにつきまして、誠に申し訳ございませんでした。 ●●では、紹介元の治療方針と同様の方針をご説明させていただくこともございますが、ご説明におきましては、患者さんやご家族のお気持ちに十分に配慮をし、ご丁寧にご説明させていただくようにいたします。</p>	<p>腫瘍内科</p>

<p>9月24日</p>	<p>いつもお世話になります。</p> <p>まず（ご意見箱の記入用紙について）診察券ID番号とは診察券にあるカルテNo.の事でしょうか？統一して欲しいです。</p> <p>今回●●をしましたので、●●入院する予定です（現在●●）。お部屋は綺麗で毎日お掃除もしていただき大変快適です。</p> <p>看護師さん、医師、スタッフの皆さんはいつも気持ちよく対応して下さい、特に●●はいつも体調を気にかけて、小さな事でも医師と連携を取って下さっているのがよく分かり心強いです。</p> <p>ただ1点だけ、この●●の間の食事で「ハム」が多用されている感があり残念です。この病院は癌の患者しかいないのに超加工品と言われるハムが使用されていて非常に違和感があり、ぜひ改善していただきたいです。</p>	<p>ご意見箱の記入用紙についてのご意見ありがとうございました。</p> <p>ご指摘いただきました記載方法に関しまして、次回の更新時の参考とさせていただきますと存じます。貴重なご意見をありがとうございました。</p> <p>ハムの使用量についてのご意見ありがとうございました。</p> <p>がんにおける発がんなどのリスクにおいて、現在国立がん研究センターより報告されている赤肉・加工肉摂取に関する研究結果では、日本人の平均的な摂取の範囲であれば、リスクに与える影響は無いが、あっても小さいと結論付けられています。</p> <p>現在、上記施設が報告している科学的根拠に基づく日本人のためのがん予防法におきましても、食事要因において肉や加工肉についての記載はございません。</p> <p>当センターでは、上記国立がん研究センターの研究結果に基づき、赤肉・肉加工品の使用に関して、それらの摂取によって得られる栄養素などを総合的に判断し、赤肉・肉加工品の提供に制限は設けておらず、全ての食品群ごとの平均的な1人当たりの1日使用量を管理把握した上で提供させていただいております。また、現在ご提供いたしております肉類・肉類加工品の平均的な1人当たりの量は、上記国立がん研究センターの研究結果におけるリスクが高くない摂取の範囲内であることを、申し添えさせていただきます。</p> <p>このたびは貴重なご意見をありがとうございました。</p>	<p>総務グループ、栄養管理室</p>
<p>9月24日</p>	<p>●●入院、●●退院予定。病院の環境もすばらしく、●●とも、本当に親切です。感謝です。</p> <p>感じた事</p> <ol style="list-style-type: none"> ●●も、必ずお名前を告げて対応してくれています。中には、お名前を紙に書いておいてくれる方もいます。出来れば、紙をおいていただければと思います。 部屋のゴミ出しが、少し遅いような気がします。 <p>以上、まだ●●ですが、感じた事です。乱筆乱文ですみません。</p>	<p>このたびは、ご意見を頂戴し、ありがとうございました。</p> <p>病室のゴミ回収につきましては、午前中に1回としており、清掃員が順番に回収しておりますため、お昼に近い時間帯での回収になりますと遅いと感じられる場合があるかと存じます。</p> <p>また、時間だけでなく、ご使用状況とゴミ箱の容量がアンバランスな場合（総室であれば19ℓのゴミ箱の容量に対し、ゴミの量が多い場合）にも、そのような感覚をお持ちになられるかとも考えられます。</p> <p>いずれの場合におきましても、午前中に1回は回収にお伺いいたしますので、ご理解・ご協力のほど何卒よろしく願いいたします。</p>	<p>施設保全グループ</p>

<p>9月24日</p>	<p>●●は体調が悪く（昨日はもっとひどかったが）外室もままなりません。微熱が有るように感じ、●●のつめ所の●●に声を掛けました。体温計、借りられますか？と聞くと答えなし、奥の方に行って私のカルテを見たもよう。帰って来て体温計貸していませんか？と聞く。体温計を借りる事が出来るかどうか知りませんでしたし、覚えがないのです！と言いますと、貸していると前任が控えていますと言う。</p> <p>時間をかけて部屋までもどり、万が一と思いチェック→ない→●●にもどる。</p> <p>丁度、皆様がミーティングであったため、このミーティングは何分後に終了しますか？と聞きました。</p> <p>少し待たせていただく→返事なし→又奥へ。体温計を持参下さいました。その場で測ってお返ししました。</p> <p>この方の問題を病気のくせにゴチャゴチャ申します。病の気ばらしかな？</p> <p>・相手にとにかく返事をしないで動く、一見良い面でもありますが、ちょっと待ってとか、ハイとか、だいたい何時にミーティングが終わるとか言ってほしい。私はまつので。いわゆる、一言たらずなのです。</p> <p>若い方の教育で基本的な事は書き出して毎日5～10を読むと効果があると思います。全般的にたいへん良い病院でありがたく思っています。</p>	<p>このたびは、ご不快な思いをされましたことをお詫び申し上げます。</p> <p>体調が優れない状況でナースステーションまで来ていただいたにもかかわらず、返答をせずお待たせするなど、曖昧な対応であり大変申し訳ありませんでした。</p> <p>今後は、患者さんの体調などに常に気を配り、寄り添った対応を心掛けていくように指導してまいります。</p> <p>貴重なご意見ありがとうございました。</p>	<p>病棟</p>
<p>9月24日</p>	<p>●●だったので当然ながら下の世話をして頂いたのですが、殆どの●●は気持ち良く世話をしてくれましたが、1人だけ便の量を見て少ないからもう1回してから言って下さいと言われてました。</p> <p>それと、数回世話をしてもらったのですが、1回だけ●●でした。年を取っていても下の世話をされるのはとても恥ずかしいことです。</p> <p>●●にいる方に（お名前は忘れましたが）とても細やかでかゆい所に手が届くの言葉通りのケアをしてもらいました。温かい人柄と笑顔で癒されました。</p>	<p>このたびは、当センターにおける排泄ケアに関しまして、適切なタイミングでおむつの交換を行わず、ご不快な思いをさせていただきましたことを、心よりお詫び申し上げます。患者さんの尊厳と快適さを最優先にすべきところ、配慮が欠けておりました。今後は、このようなことが無いよう部署内で指導を行い、再発防止に努めます。</p> <p>また、男性看護師によるおむつの交換・排泄のお手伝いについてですが、当センターでは、男女の看護師が専門職として協力しながらケアを行っており、男性看護師がケアに入ることがございます。とはいえ、患者さんにとってデリケートなケアであることも十分承知しております。ご本人のご希望やお気持ちを尊重することも看護の基本と考えておりますので、可能な範囲でご希望に添えるよう調整いたします。今後はケアの前に必ずお声掛けを行い、ご不安やご希望を確認しながら対応させていただきます。また、スタッフ全員が、プライバシーに十分配慮し、患者さんにより安心して療養していただける環境づくりに努めてまいります。</p>	<p>病棟</p>

【令和7年9月 ご意見箱に寄せられた謝辞】

日付	ご意見
9月1日	<p>●●様</p> <p>いつもお世話になっております。●●の手術を受ける際、大変温もりのあるお言葉！ありがとうございました。</p> <p>ここにきて、●●がみつきり●●を受けてきております。</p> <p>もし機会があれば、母に”頑張れ！”と声掛けをお願いしたいです。今日で半分が終了します。どうか宜しくお願い致します。</p> <p>●●</p>
9月1日	<p>▶●●は、時間をかけ、丁寧に説明してくださり、質問にも分かりやすく図で示してくださるなど安心して、入院・手術と受けることができました。入院中は、お忙しい中、朝・夕、傷の具合を診てくださり、退院まで不安なく過ごすことができました。また●●も手術前に丁寧に説明してくださり、朝夕、来てくださり、安心できました。お二人とも話しやすい雰囲気、いろいろ聞くことができ、担当していただいて、本当によかったです。ありがとうございました。</p> <p>▶病棟の●●は担当が次々変わるのでお名前を覚えるのが大変でしたが、どの方も気持ちのよい対応・処置をしてくださり、快適にすごすことができました。手術後が一番、不安でしたが、夜担当の●●が、本当に良くしてくれました。「どうしますか？」ではなく「AとB、どちらを先にしますか？」など二択で希望を聞いてくれ、体も頭もしんどい時に、とても楽で、痛みや苦しさも軽減され、朝を迎えることができました。「水を飲めるのは0時」「次薬を入れられるのは0時」と見通しを持てたことも安心できた要因です。希望を伝えると「OKです！」と気持ちよく対応してくださり、感謝の気持ちで一杯です。ありがとうございました。（次のページへ続く）</p>

9月1日

▶提案…手術用くつ下のために、ふくらはぎを測ってもらいましたが、同時に胸帯用のサイズも測ってもらえると、サイズの合った胸帯を買うことができます！

▶●●以外のスタッフの方もとてもよくしてくださいました。久しぶりの洗髪をお願いした●●は、美容室のように洗ってくれ、本当にすっきりしました。また、話すとほっとできました。洗髪がお上手だったので聞いてみると美容室で教えてもらったとのこと。仕事に対するこうした努力が患者の苦しさをふっと救ってくれることに感動しました。

▶●●は気さくな方ばかりで、入院のしんどさを忘れさせてくれました。楽しくリハビリできとてもよかったです。

▶10年前の成人病センターと違い、施設が綺麗で、また大阪城の眺めが良く、入院生活の質は、ぐんと上がっていました。いつもきれいに清掃されているのも気持ちよくすごせる要因だと思います。

▶●●さま

先日は、診察前のお忙しい時間にお話しすることができ、ありがとうございました。その際、他科にもかかわらず、事前にカルテを見てくださっていたのがとても嬉しかったです。また前回同様、「切ったら元気になるから！」と励ましていただいたのも手術にむけて、背中を押してもらえました。

今回の入院でも、●●はじめ多くの方に支えていただきました。本当にありがとうございました。

●●はなくなりましたが、私自身も”変化に最もよく適応できる種”であるよう、頑張ります。

●●はじめ、がんセンターの益々の発展をお祈りしています。

ありがとうございました。

<p>9月1日</p>	<p>毎回思いですが、ほんとうにこの病院にお世話になれてとてもめぐまれていると思います。 みなさん患者の気持ちにとってもよりそって接してくれます。 身体はしんどいですが、心が本当に穏やかに過ごさせています。 みなさんたいへんなお仕事だと思いますが、これからも何卒、よろしくお願いします。感謝、●●</p>
<p>9月1日</p>	<p>①食事をみると嘔気があり、なかなか食事がとれず果実のリンゴ3切、やっとなれました。一生懸命作って下さった給食係の方に申し訳なく思うと共に体も栄養不足になり心配の為アイスなら食べられそう、しかし●日毎に●時間かけて見舞いに来てくれていますが本日は来ない日です。思い切って●●の方に売店に行くついでがあつたら買い物をお願いしたいと言った所、時間は約束出来ないけど…としばらくして私の願いのアイス、氷、ポカリを届けて下さいました。アイスの美味しいこと美味しいこと、希望を聞いて下さった●●の方、忙しい時間をさいて買い物をして下さった●●の方、本当に本当に有難うございました。</p> <p>②いつみてもテキパキと仕事をこなし、それでいて患者にはやさしく接して下さいいつも感謝しています。●●等ダブルチェック等で二人一緒になっても私語は一切なし、見事な仕事ぶりに感動です。</p>

9月1日	<p>●●入院、●●退院のはこびとなりました。</p> <p>この間病院関係者すべての方に親切にやさしく接していただき感謝しております。入院、手術と養生することができました。感謝申し上げます。ありがとうございました。</p> <p>この病院の今後の益々のご発展をお祈りいたしております。</p> <p>今後も外来でお世話になります。宜しく願いいたします。</p>
9月1日	<p>●●で退院です。●日間の治療だったのですが、●●皆さん、やさしく接していただき、心地良い入院生活となりました。とりわけ●●は、おもしろかったです。もう入院生活はしたくありませんが、こんなに良い所なら何度も入院したいです。</p> <p>景色も大阪城が見え、桜の季節に入院したら最高かなと思います。</p> <p>本当にありがとうございました。</p>

9月1日	<p>●●の方も、●●も、その他のみなさん全員が優しくて、とても心地よいです。しんどい時も、ずっとより そって「大丈夫」と言いあげましてくれたことを絶対に忘れないです。退院まではまだありますが、これから退院までよろしくをお願いします。</p>
9月10日	<p>●●の入院から●●手術を経て●●の退院まで長きにわたり本当にお世話になりました。大阪国際がんセンターの多くの部署のたくさんの方々、主治医、担当医の先生、看護師の皆様、洗髪や体を拭いてくださったスタッフの皆様、リハビリの理学療法士の先生方や歯科の先生や栄養士の先生と延べ100人以上の方々が チームとなって私の病気の治療と快適な入院生活のために尽力くださり、無事退院できたことに心から感謝 しています。特に●日以上過ごした●●の皆様、スタッフの皆さんにはきめ細かに配慮いただき、孤独感や 何の不自由を感じることもなく過ごせました。●●が抜けた時、口からの食事ができるようになった時、退 院が決まった時、皆さんからかけていただいた、温かく優しい言葉をずっと忘れません。本当にありがと うございました。</p>

9月10日	<p>いつもお世話になり、有難うございます。</p> <p>本日、初めて早朝採血の予約を入れていただきました。その後●●を受けましたが、スムーズに終わり、病院の滞在時間が大幅に短くなり、とても良かったです。</p> <p>病院へ従事される方々には感謝です。今後もこの時間帯の予約を希望しております。</p> <p>宜しくお願いします。ありがとうございました。</p>
-------	---

こちらの病院で●●手術を受けてから●●が経ちました。●●手術を●●もするなんて思いもしないことでした。手術の間隔が●●近く開いたので、主治医は変わりましたが、どちらの先生にも、どれだけ感謝しても足りない思いです。

●●の手術から●●を無事に過ぎたら、こちらに感謝の気持ちを書こうと思っていましたので、書かせていただきますね。

手術後に眠れないことが多かったので、病棟の●●の皆さんに、お手数をかけましたが、いつも笑顔で接してもらいました。お礼を申し上げます。

9月10日

●●の入院時、部署が変わったにも関わらず、私のことを見つけ、励まして下さった●●。手術を思い、緊張気味だった気持ちが和らぎました。

外来の待合室で、マスク姿で顔も隠れているのに、笑顔で肩を叩いてくれた●●もありました。励ましの短い手紙までもらい、胸が熱くなりました。私の心の支えとして大切に持っています。

●●も同じ方にしてくださったので、前回からの身体の変化でどうしたら良いかを的確に指導していただきました。

ガンは何年経っても再発と隣り合わせですが、私はこの病院を信頼してお任せしようと思っています。

医療従事者の皆様には、辛いことだらけの仕事だと想像します。陳腐な言葉でしか表せませんが、どうか頑張ってください。よろしくお願い致します。

<p>9月10日</p>	<p>スタッフの皆さんどの方も笑顔で親切でプロフェッショナルで、安心して入院生活を過ごせました。楽なお仕事ではないと思いますが、どうぞ体調に気をつけて頑張ってください。 私も仕事に戻ったら皆さんのように働きたいと思います。 短い間でしたが、有難うございました。</p>
<p>9月10日</p>	<p>前略 世の中、批判することに喜びを感じる人も多いですが、私の様に感じている者もおりますので一言ですが申し上げます。●●にお世話になり術後は快適に過ごしておりましたが、この度は急に体調に異変を感じまして戻って来た次第です。 本題ですが、●●は最高です。技術的には勿論のこと、人間性においても●●自由奔放に生きて来た私から見れば、最高の敬意を持ってお世話になっております。この年齢まで、名前は出ませんが、他の医療機関に多くお世話になったことがあるので、申し上げることが出来ます。また、●●の方々のレベル（失礼な言い方ですが）も本当に素晴らしいです。はっきり申し上げて、他の病院の●●の方々とは格段の違いを感じます。無駄口を叩かない。専門性の高い説明を立場をわきまえてされていることがよく分かります。皆さんユーモアが有って、しかも大阪弁の受け答えができておられる。最高ですよ。当センターに感謝されている方も沢山おられることと思いますが、それを意見として反映させることは難しいと思いますが、敢えて申し上げます。草々</p>

9月10日	<p>●●に入院させて頂きました。この病院はきれいで大阪城が近くに見え抜群の病院です。 ●●や全てのスタッフの皆さま方が全員優しく丁寧に寄り添って頂き感無量です。 尊いお仕事に●●にも厚く御礼申し上げます。</p>
9月17日	<p>THANK YOU THANK YOU THANK YOU!!! ●● and his saved my life.I just wanted to express my deepest gratitude.If ever you need any translation or interpretation services with a foreign patient,please contact me to help in any way.Beins ill in a foreign country can be traumatizing.I would volunteer myself to ease someone's pain. THANK YOU!!!</p>

<p>9月17日</p>	<p>●●から採血をしていただき、●●～診察していただいているため、確実に午後から仕事に行くことができ、とても感謝しております。</p> <p>●●はじめ、●●の皆さま、病院スタッフの皆さまには、大変ご負担をおかけしているかと思いますが、いつも明るく接していただき、私自身治療をしていても何とか頑張っていけております。</p> <p>本当にありがとうございます。</p>
<p>9月17日</p>	<p>●●にて長い間お世話になりました。</p> <p>日々清掃してくださる方が丁寧にすみずみまできれいにしていただいたおかげで安心して過ごせました。</p> <p>本当にありがとうございました。</p>

9月17日	●●、●●の皆様 本当に有難うございました。
9月17日	●●退院致します。 色々とお世話になりました。医師をはじめ全てのスタッフに感謝致します。有難うございました。 希望といえば、飲料用の水。ウォーターサーバー（有料でもOK）がフロアに在れば助かると思います。 又は、ペットボトルが1ℓ以上の販売機がフロアに在れば助かります。
9月17日	今回縁を得てがんセンターにお世話になり誠にありがとうございました！ 大阪国際がんセンター 辛くても 生駒の朝日に 生をうる

<p>9月17日</p>	<p>●●へ 無事●●の経過観察を終え卒業となりました。●●にはきちんとごあいさつをさせて頂きたくお手紙を書くことにしました。 ●●のがん告知、●●が変わる体の変化と頭の中はまっ白。なかなか心がついていかなかった事を思い出します。術後、●●は順調ではなく、先が見えず、生きる事が苦痛でした。 そんな私にいつも●●ではやさしく、あたたかく寄り添って下さり、●●にお会いすると安心でき、元気してもらいました。本当にありがとうございました。感謝でいっぱいです。 そんな私も今では●●をはじめ、他の患者会でもたくさんの出会いがあり、お手伝いもさせて頂くまでになりました。どうぞ大変なお仕事なのでお身体を大切になさって下さい。より一層のご活躍をお祈り致します。 ●●</p>
<p>9月24日</p>	<p>●●さんは、患者の立場にたちシャワー介助、精神的に支えてくださり、家族に対してのフォローもあり感謝しています。患者の状態に対してアドバイスがあるという事は、知識や経験が豊富であり、現在闘病中の●●も安心して入院生活を送らせて頂いています。有難うございます。</p>

<p>9月24日</p>	<p>●●を通じて、●●の予約を入れてもらい診察していただき、●●も経たないで●●をしていただけました。こちらの大阪国際がんセンターに来なければ、今頃はまだ検査等をしているのかも？と思うと…考えたら怖いです。</p> <p>こちらのドクター、ナースの方々、皆様、とても親切な人ばかりでした。●●で、ドキドキしている時も常にやさしく接してくださいましたので、とても安心できました。</p> <p>素晴らしい病院だと思います。どの患者様に対しても丁寧なご対応をされていました。若い●●の方々も本当に素晴らしいご対応をして下さいました。</p> <p>感謝しかございません。ありがとうございます。</p>
<p>9月24日</p>	<p>●●のバランスがとても良かったです。若い●●の方が多くて、自分も若いので安心できました。入院患者の人は老人しかいないだろうなと思っていたら、思ったより自分と同じくらいか自分より下の子もいて驚きました。●●の方達がいなかったら、自分は今ここにいなかったと思います。長い入院生活を続けてこられたのは●●や色々な人のおかげです。ここに入院できた事が不幸中の幸いでした。</p>

<p>9月24日</p>	<p>この度は入院、●●に際し、●●の皆様には大変お世話になりました。不安の中での入院でしたが、初日から●●にきめ細やかにお声がけいただき、不安を和らげていただき、安心して過ごすことができました。入院中は担当の●●をはじめ、●●に多大なるご配慮をいただきました。どの方も私の質問や話に対して真摯に、そして丁寧にご対応くださり、とても心強く感じました。</p> <p>恐怖や不安と向き合う毎日でしたが、皆様の温かいお心遣いや優しさに何度も救われました。本当にありがとうございました。</p> <p>素晴らしい先生やスタッフの皆様のおかげで無事に退院を迎えられますこと、心より感謝申し上げます。どうぞ今後共宜しくお願い致します。</p>
<p>9月24日</p>	<p>入院中は心細くもあり、初めての事が多く、とても心配でした。●●は特に手厚く治療をしてくださり、又●●の皆様も大変てきぱきと仕事に従事され優しくしていただきました。洗練された施設で最高の治療を受けられることの喜びを感じております。私も含めここにおられる癌患者の皆様には希望の光をあてていただき誠にありがとうございます。</p>

<p>9月24日</p>	<p>皆様へ</p> <p>ナースステーション、●●の方々、その他スタッフの皆様、ありがとうございました。●●退院となりました。入院前の診察では、●●かもしれないと言われ、一抹の不安も持ち覚悟を決めての入院でした。入院時には●●が担当して下さいました。説明を受けた家族からは良い●●で良かったねが第一声でした。</p> <p>●●入院から●●迄の●●待機。口に出せない程のプレッシャーでした。●●を経て部屋に戻りました。●●は体調の良い悪いが交互に来て落ち込みました。その時に皆様の優しさ、明るさ、気づかいの看護で●●の傷口の痛さは勿論の事、心迄癒していただきました。感謝です。</p> <p>自身も規則正しく振る舞いをせねばと一考させられました。これからも多くの患者さんに勇気と希望を与えてあげて下さい。私もこれから先楽しく、他人に優しく、穏やかに過ごせる様に努力したいと思います。お仕事頑張ってください。 ” ありがとうね ”</p> <p>先生方へ</p> <p>●●、他●●に携わっていただきましたスタッフの皆様、ありがとうございました。●●の覚悟もしておりました。●●を残していただき ” 感激 ” しております。剣道道半ば、6段を目指し頑張ろうと思います。本当にありがとうございました。</p>
<p>9月24日</p>	<p>おはようございます。いつも綺麗にしてくださいありがとうございます。●●退院が決まりました。もう少しよろしくね。</p>

【令和7年10月 ご意見への回答】

日付	ご意見	回答	担当部署
10月2日	<p>全ての伝票、明細書、領収書など和暦表示、西暦表示の混合は統一して下さい。 正しくは、令和7年（2025年）です。</p>	<p>このたびは、明細書や領収証などの年号記載に関するご意見を頂きまして、ありがとうございます。 ご指摘の年号記載に関しましては、使用しておりますシステム会社の基本設定に関わりますため、当センターにて表示方式変更を行うことができません。 今後システム会社との意見交換の場等において、相手方にご意見をお伝えさせていただきます。</p>	医事グループ
10月8日	<p>面会時間と部屋での通話は永遠の課題ですね。 でも、それは、●●皆が統一した気持ちを持って下されば、注意もし続けて下されば、自然となくなると思います。 部屋で通話されるのが、とてもストレスになります。宜しくお願い致します。</p>	<p>このたびは貴重なご意見をお寄せいただき、ありがとうございます。総室での携帯電話のご使用につきまして、ご不快な思いをお掛けしましたこととお詫び申し上げます。 当センターでは、患者さんが安心して療養できる環境を守るため、総室での通話は禁止としており、看護師にはその場で注意するよう指導しております。しかしながら、実際には注意が徹底できていない場面があったことを真摯に受け止めております。 今後は職員一人一人が状況を見逃さず、適切にお声掛けできるよう、改めて周知と指導を行ってまいります。また、患者さんにもご理解いただけるよう、院内掲示やお知らせを通じてお伝えを強化し、全ての方が気持ち良く過ごせる環境づくりに努めてまいります。ご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。</p>	病棟

10月8日	<p>面会の時間を15分程度と言うならば、徹底して下さい。●●によっては時間のことを言わない人がいる。</p> <p>各階に来られたときに入室時間を記入し15分の意識をもってもらうとか。</p> <p>あまりにもと思う人にはお手数ですが●●が言いに行くとか何かして欲しい。</p>	<p>このたびは、面会時間に関するご意見をお寄せいただき、誠にありがとうございます。</p> <p>「面会時間15分以上を超えていても注意しないスタッフがいる」とのご指摘につきまして、ご不快な思いをお掛けしましたこととお詫び申し上げます。</p> <p>面会制限につきましては、感染防止や患者さんの安静確保のために設けております。看護師には、その場で面会時間をお守りいただけるようお声掛けを行うよう指導しており、併せてポスター、入院のしおり、院内アナウンスなどでも周知を行ってまいりました。しかし、実際には注意が徹底できていない場面があったことを真摯に受け止めております。</p> <p>今後は、どのような状況でも一貫した対応ができるよう職員への再教育を行うとともに、患者さん・ご家族にもご協力をお願いできるよう、説明や掲示の工夫を進めてまいります。貴重なご意見をありがとうございました。</p>	病棟
10月16日	<p>デイルームでの患者の飲食が目立ちます</p> <p>注視し必ず注意徹底をお願いします。</p>	<p>このたびは貴重なご意見ありがとうございます。</p> <p>当センターでは、衛生管理および他の患者さんの療養環境を守るため、デイルームでの飲食は禁止しております。しかしながら、一部の患者さんやご家族におかれまして、十分にご理解・ご協力を頂けていない場合がございます。</p> <p>今後は、改めて職員一同が注意喚起を徹底し、患者さん・ご家族にも丁寧にご説明を行いながら、安心して過ごせる環境づくりに努めてまいります。ご指摘いただきましたことに感謝申し上げます。</p>	病棟

10月16日	患者さんにもう少し寄りそった●●をしてほしい。患者さんのうったえを親身にきいてほしい。	<p>このたびは、貴重なご意見をお寄せいただき、誠にありがとうございます。</p> <p>私たちは、患者さん一人一人の思いや不安に寄り添い、安心して治療を受けていただけるよう、日々努めております。しかしながら、今回、このような場面がございましたことを真摯に受け止め、医師・看護師をはじめとする全ての職員が、より丁寧な耳を傾ける姿勢を大切にまいります。</p> <p>これからも、心に寄り添う医療を通じて、患者さんに「この病院で良かった」と感じていただけるよう努めてまいります。</p>	病棟
10月16日	<p>件名：●●の夕食の●●の対応に関して</p> <p>・問題の経緯：前日●●の夕食①ご飯が完全に冷たく、茶碗も冷たかった。②温かいおかずやお茶もほとんど冷めていた。（●●の入院時には、一度もなかったため、念の為夕食後に看護師さんに共有済）</p> <p>・●●の対応：●●の夕食配膳時に情報共有として●●に前日の事を話して、本日の夕食は全く問題はなかったのですが、今後は少し気を付けてほしいと伝えたところ→返答が「はぁ、はぁ、はぁ」という言葉のみで立ち去られ非常に驚いた。とてもではないですが、誠実な対応とは思えず、非常に残念に感じました。</p> <p>・要望事項：配膳の温度のことは、私のものがたまたまだったのか、故障だったのかはこちらではわかりかねます。そのため私が伝えたいのは部門内で情報共有いただき、こんなことがあったと、今後の参考や改善に役立てていただきたいということです。そのため返答は「はぁ、はぁ、はぁ」だけでなく、何かかわかっていれば、説明や今後はせめて部門で情報共有する等、もっと適切なご返答をいただければ幸いです。</p> <p>今後も定期的に入院の予定があるため、率直な意見を申し上げました。</p>	<p>このたびはご不快な思いをさせてしまい、申し訳ありませんでした。</p> <p>お食事は調理や盛り付けをした後、配膳車と呼ばれる食事の温度を維持する専用の機械に入れてご提供しております。配膳車は病棟にお持ちする際や、扉の開閉で温度維持が難しくなることがあります。今回のお料理の温度が適切ではなかった原因は、この配膳車の操作に問題があったと考えられます。今後は確実に速やかな操作で適切な温度の食事提供に努めさせていただきます。</p> <p>また、接遇に関して、当事者への指導に加え、全従業員に対して、配膳業務における適切な接遇についての教育と情報共有の徹底を周知いたしました。今後も、再発防止に取り組んでまいります。</p> <p>貴重なご意見、ありがとうございました。</p>	栄養管理室

<p>10月16日</p>	<p>入院中、●●のみなさんの親切心、優しさにすごくはげまされました。ありがとうございました。 特に●●で主に担当して下さった方々は、すごく熱心に介抱して下さり、安心して乗り越えることができました。 本当にありがとうございました!!</p> <p>1階●●怖すぎる。質問したらダルそうに返される…。忙しいんやろうな…怖い。ごめんなさい。</p>	<p>このたびは、受付での対応によりご不快な思いをお掛けし、誠に申し訳ございませんでした。 受付担当者の対応に至らぬ点がございましたこと、深くお詫び申し上げます。今後は、どのような状況におきましても患者さんに安心してお声掛けいただけますよう、接遇の見直しと受付担当者への指導を徹底してまいります。 貴重なご意見をありがとうございます。</p>	<p>医事グループ</p>
<p>10月16日</p>	<p>ラベンダーリングの写真がはり出されるスペース（谷町四丁目駅へ向かうエスカレーターを降りたスペース。エスカレーターから自動とびらまで）で、このところ早朝にタバコを吸っている方がおられるようです。タバコのおいが充満していて不快です。あのスペースは禁煙ではないのでしょうか。 禁煙としていただくか、禁煙であれば徹底して下さい。おそらく、がんセンター職員の方が勤務明け、あるいは勤務前に一服しているのだと思います。</p>	<p>このたびは、ご意見を頂戴し、ありがとうございました。 ご意見を頂戴しまして、すぐに防犯カメラを確認、当該箇所の早朝巡回を繰り返しましたが、該当人物の発見には至りませんでした。大阪府庁別館側との境に階段がございますが、死角となっているため、こちらでの喫煙は懸念される場所です。当センターは、敷地内禁煙ですので、頂いたご意見も参考に巡回を強化してまいります。</p>	<p>施設保全グループ</p>

10月22日	<p>●●、特に●●はうめき声（苦しそうな）で眠れませんでした。その後もうめき声はありましたが、少しは眠れる様になりました。本当に大変でした。でも、本人様が一番苦しいだろうと言いつつ…思いつつ。</p>	<p>このたびは、ご入院中に他の患者さんのうめき声で安眠が妨げられたとのこと、大変ご迷惑をお掛けしお詫び申し上げます。 体調や治療過程によりさまざまな状況が生じますが、十分な休養をお取りいただけるよう、環境整備やお声掛けの工夫に努めてまいります。貴重なご意見をありがとうございました。</p>	病棟
10月22日	<p>病棟の自販機をタッチ決済でも買えるようにするとより便利になると思います</p>	<p>このたびは、ご意見を頂戴し、ありがとうございました。 多様な決済方法を持つ自動販売機への更新につきましては、更新時期になりましたらご意見を参考に検討させていただきたいと存じます。ご理解を賜れますようどうぞよろしく願いいたします。</p>	施設保全グループ
10月22日	<p>今日担当の●●。よりそう姿勢がいっさいなく、たんたんと仕事する感じ。私はなやんでいるのに。どうしてそんな無表情で接する事が出来るのですか。今日1日とてもかなしい1日でした。困っているのに「そうですか」の一言のみ。こんな人に担当されたくないです。</p>	<p>このたびは、スタッフの対応によりご不快な思いをさせてしまい本当に申し訳ございませんでした。 お悩みを抱えておられる中で、十分にお気持ちを汲み取ることができず、冷たく感じさせてしまったことにつきまして、心よりお詫び申し上げます。 今後、患者さんが安心してお話しできるよう寄り添う姿勢を大切に、頂いたお言葉を真摯に受け止めスタッフ一同で共有し、対応の改善に努めてまいります。 貴重なご意見を頂き、ありがとうございました。</p>	病棟

<p>10月22日</p>	<p>マスクのルールをなくして下さい。 世界はコロナ前に戻っているのにこの病院はマスクきょうせい。 マスクは意味がありません。もう5類になりましたよ。</p>	<p>新型コロナウイルス感染症が5類感染症に移行し、一般的な場面においてはマスクの着用は個人の判断によることになっております。しかしながら、当センターはがん罹患患者さんに対して高度がん診療を行う場であり、とりわけ高齢の方、手術後の方、抗がん薬投与中の方などの免疫力の非常に弱い方が多くおられます。これらの方を感染症から守る必要がございます。 インフルエンザ、コロナ、RSウイルスなどは飛沫や接触によって感染しますので、会話、咳、くしゃみなどの飛沫による感染を防ぐ必要がございます。お互いにマスクをすることで「自分から相手への感染」「相手から自分への感染」の双方を防ぐことができます。医師、看護師など当センターで働く職員も、自分たちが感染して、さらに他の人へ感染を拡げることがないようにマスクを着用しております。マスクを着用されたくない場面もありませんが、当センターでは検討を重ねましたうえで、マスクの着用をお願いいたしております。ご理解のほど何卒よろしく願い申し上げます。</p>	<p>感染症センター</p>
<p>10月22日</p>	<p>毎朝女性スタッフが複数立ってあいさつをやっているが、うざいのでやめてほしい。女性しか立ってないところが、いかにも日本的な男尊女卑みたいで、どこか後進国かという気にさせられる。 あいさつごときで好感度は上がらないので、小手先の下らないあいさつ運動をやめてくれ。</p>	<p>このたびは貴重なご意見をお寄せいただき、誠にありがとうございます。朝のあいさつ活動について、スタッフの対応をご覧いただきお気付きの点をお知らせいただき感謝申し上げます。 当センターでは、患者サービス向上委員会を中心に、患者さんに少しでも安心と元氣を感じていただけるように、男女問わず全ての職種の職員があいさつ活動に参加し、「笑顔であいさつする」ことを大切に活動推進をしております。あいさつは相手への敬意とあたたかい気持ちを伝える大切なコミュニケーションの一步と考えています。 今後も、男性スタッフを含めた全ての職員が気持ちの良いあいさつを実践できるように、意識付けと教育を続けてまいります。今回頂きましたご指摘を励みに、より良い病院づくりに努めてまいります。</p>	<p>患者サービス向上委員会</p>

【令和7年10月 ご意見箱に寄せられた謝辞】

日付	ご意見
10月2日	<p>このところ早朝診察により、お昼までに診察が終わるので、体力的にも、とても助かっています。●●達も早朝勤務の日は朝からとても忙しく大変だとは思いますが、私は大変助かり感謝しております。診察日の●●は、地域のゴミ集収の日と重なっており、早朝からゴミを出しておきましても、大体●●の集収になる為、カラスがゴミ袋をつついてゴミをバラけてしまう被害に合わなくなりましたこともありがたいです。これからも早朝診察を出来るだけ希望致します。</p>
10月2日	<p>お陰様で●●に退院できることになりました。●●に命を助けていただきました。言葉に言いつくせません。本当にありがとうございました。前回●●に入院し、●●を受け、●●に退院致しましたが、●●に食事が通らなくなったため再入院。●●が来てくれ、●●をしてくれるとのこと。●●から●●への関係プレーのおかげだと思っています。栄養指導を受け、●●だが今までの食生活が取り戻せると聞き、うれしい限りです。</p> <p>今は明日への希望・夢が広がっていますが、●●が決まるまで精神的ストレス、先の見えないどうしようもない気持、死を思うような心、その数日間はずらい時間をすごしました。●●程ほとんど眠れなく一晩中、部屋の中を歩いたり、すわったり、横になったりをくり返しました。辛い時間でした。結果論ですが最初から●●を選択をしていれば…。</p> <p>残された人生、大切に使って生きていきます。ありがとうございました。（次のページへ続く）</p>

<p>10月2日</p>	<p>●●スタッフの皆様へ 御礼申し上げます。</p> <p>おかげ様で●●退院できる運びとなりました。一時期に不安な中にありましたので、夢のようで本当にうれしい限りです。一番は●●のご尽力、適切な処置があったことは言うまでもありません。本当に感謝しています。</p> <p>●●に再入院し、●●に●●と長期の入院となり、心・気持など様々な心配が重なり、眠れない日が続き不安症状も出て、気持の整理がたいへんでした。そんな中、●●に様々なわがまを言ってしまったと思っています。しかし、その都度誰一人として、イヤな顔、能度をせず様々な方法で親身になって適切に対応してくれました。本当にうれしかったです。ありがとうございました。</p> <p>残された人生一日一日を大切に、生きて行きたいと思っています。本当に長い間ありがとうございました。</p>
<p>10月2日</p>	<p>「感謝」</p> <p>●●にて●●をして頂きました。当時は大きな●●でしたが無事に●●して頂きました。今回は●●も難しく、●●治療の方向性でしたが、他の治療を求めセカンドオピニオンの配慮もあり、●●での選択肢が増え、今後の仕事の事を考えてくれた●●が●●で取ってくれる事に本当に感謝しかありません。自分の中でも●●で取れることが一番良かったと思います。本当にありがとうございます。</p> <p>また、この●●、支えてくれた●●。本当にお世話になりました。前回同様、満足な病院生活が出来ました。まだまだ色々な方々に感謝して健康第一に努めて参ります。本当にこの●●ありがとう!!</p>

10月8日	<p>今回は、●●で、不安がいっぱいでした。担当の方が、やさしく、ていねいに、話しかけてくれて、助かりました。点滴も、全く痛くありませんでした。</p> <p>治療中の家族との過ごし方も、わかりやすく、ていねいに教えてくれて、なんか不安がなくなり、やる気のスイッチが入ったようです。担当の方々の力をもらえたようです。</p> <p>感動したので、うれしくて書きました。又、よろしくお願ひします。</p>
10月16日	<p>入院中、●●のみなさんの親切心、優しさにすごくはげまされました。ありがとうございました。</p> <p>特に●●で主に担当して下さった方々は、すごく熱心に介抱して下さり、安心して乗り越えることができました。</p> <p>本当にありがとうございました!!</p>

<p>10月16日</p>	<p>色々お世話になりありがとうございました。 結果的に私だけに携わって頂いた●●、本当に本当にありがたく感謝しております。 出会いあっての縁、本当に不思議に思います。やさしく接して下さったり背中をさすって頂いたりと涙が出 そうなほどうれしいです。 冥土のみやげとたく、命終わるときの冥土のみやげとしてその時を心したく思います。 不思議なご縁と出会いに感謝。 本当に本当にありがとうございました。</p> <p>携わって頂いた●●のみなみな様 本当に本当にありがとうございました。 皆様に会えたこと、幸せでした。</p>
<p>10月22日</p>	<p>食事は、バランス良く私は、少し多かったです、おいしく頂きました。 部屋は、大変きれいにして頂き、気持ち良く過ごせて良かったです。特に●●は快くお話しして頂きすみず みまできれいにして下さり有難うございました。 又、他のスタッフの皆様大変お世話になり元気になり有難うございました。御礼申し上げます。</p>

<p>10月22日</p>	<p>他院では数週間かかる検査等を、貴センターのクイックイン外来では一日で全て（入院前検査まで）行ってもらえ、こちらの手間も少なく、またガンである不安、一刻も早く診察・処置してほしいという願いにそった対応で、初診日の帰宅時には少し心が軽くなりました。</p> <p>また、●●の診察では、迷いなくハッキリと最善と考える治療を説明いただき、納得感、「ここに来てよかった」と安心できました。●●の説明後、●●の方から補足・追加質問のフォローがあり、疑問なく帰宅できました。診察室内は少し緊張しているので、出た後にフォローいただけるのがよかったです!!</p> <p>入院中においても、手術～退院まで、●●共に穏やか、かつ質問に丁寧に応えていただきました。●●には質問に対して、理解しやすい表現で説明いただき、安心感がありました。</p> <p>元気になるにつれ、退院後の生活（食事、運動、使ってはいけない薬があるのか等）が気になり、その点を●●に教えてもらえ、これからの不安を減らすことができました。</p> <p>忙しい中でも、明るく接してくださる方と少し会話するだけで、気持ちが明るくなりました。他診療科の●●ありがとうございます！</p> <ul style="list-style-type: none"> ○メディカルゲートで支払待ちなく帰宅できるのは便利でした。もっと声かけ等で利用者を増やしたら良いと思います ○病棟の自販機をタッチ決済でも買えるようにするとより便利になると思います ○外来の診察状況（番号）を専用サイト等で確認できると待ち時間も有効活用できるのでうれしいです。 <p>—まず、手術を終え、身体も気持ちもスッキリして退院できることに感謝しています。ありがとうございました！</p>
<p>10月22日</p>	<p>お世話をおかけしました●●によりよくお伝え下さい。感謝しております。</p>

10月22日

大阪国際がんセンター ●●様

お疲れ様です。いつも大変お世話になっております。先日はわざわざお時間をとって”母へのお願い”を聞いて頂き、ありがとうございました。

妻から、”母が●●にあんなに話をした”と聞き、びっくりし、また嬉しく感激しました。『10N1』の一番大切な傾聴力を身にまとい、安らぎ、力強い優しい言葉で包み込む。”言霊の力”や『手当ての力』を実践されている●●にすると、当たり前なのかもしれませんが、『当り前の事を当り前にする。』これが如何に難しいことか。

●●にしたら『何故？私？』があると思います。●●に受診、診察後、母がふらつき倒れかけた際、素早く支え、椅子に座らせ、背中を何度もさすりながら、『大丈夫？大丈夫！落ち着いてね。』と、力強く声掛けをして下さいました。瞬時の事だったが、僕よりも●●の方が早く動いた。反応が遅かった自分を恥じました。同時に、母の事が心配ではあるが、●●に『瞬間菩薩』を見ました。母よりも、その所作に行動に行為に言葉に、見とれてしまった。

初めて御病院を訪れた際、入口に白衣を着た杖をついた方と看護師らしき女性の方が二人、来院者に声掛け、挨拶をしている。『烈士暮年・壮心不已』を見て、嬉しく思いました！9時になると、受付の皆様方が立ち上がり一斉にこちらを向き、礼をしている。あれ？ちょっと違うなあ。ここは病院だよなあ。と感じている中、主治医になって頂いた●●が、優しく包み込むように母に接して下さい。ダメ押しが、●●でした。（次のページへ続く）

10月22日

多士済々という言葉がありますが、受付、窓口、医師、看護師、技師など職務は違えど、職員全員で、『治してやる』と患者の治療にあたっている。病院の職員全員が『お医者さん』だと胸に秘めているのだろうと感じました。

●●にすると『凡事徹底』なのでしょうね。自分自身を日々の業務で自省し、また内省し、平凡を非凡に努め変えていく。たぶん、●●は”ポリティカルゾーンの住人”なのでしょうね。

余談ですが『貧血ぎみ』と診断で言われ、フラついたんだと思います。母は素直なので、今まで言われた事のない事を言われたので、直ぐに”反応”が身体に出た。僕は、『〇んべ〇ばかり食べてるからや。お腹はいっぱいになっても、栄養がないねん』と言いました。あの出来事以来、インスタント食品は食べなくなりました。

●●。入院の”プロ”と母には言っています。普段から僕は、母にはきつく接しています。●●退院の際、『もう歩けないから手押し車を買って』と言う。直ぐに本人を連れて、購入しに行きました。〇ーナンで母は、”手押し車”の売り場を探して歩いている。”歩いてるやん”と思いましたが、本人が気に入ったのを2万円で購入。次の日、手押し車の練習をしていると、近所の”手押し車のプロ達”が、母にあれこれとレクチャー。嫌がるだろうなあ～と思っていますと、帰宅するなり、『あんなのに頼ったらあかん！歩く練習するわ！』と怒っている。僕は、怒りや複雑な感情を押し殺し、母の前向きな意見を尊重し、『エライ！毎日ちょっとずつでも、練習しよう！』と言いました。お陰様で、少し歩けるようになり、買い物にも行っています。”手押し車”が陽の目を見たのは、ほんの1時間。まあ～”お守り”と思うようにしています。”ホコリまみれ”ですが。

●●、御礼が遅くなり、大変申し訳ありませんでした。家族で母の病気に向き合い、歩んでいきますので、今後ともよろしくお願いいたします。赤心よりありがとうございました。

皆様方のますますのご活躍、ご発展をお祈り申し上げます。

【令和7年11月 ご意見への回答】

日付	ご意見	回答	担当部署
11月4日	<p>●●にはじめて●●を受けにこちらの病院へ来ました。●●の対応が悪く●●の方が悪いのかもしれませんが感じが悪い上、上司がもっと態度が横柄で腕組みをして話をする態度、そして名前も言わない、誰ですかね。●●への態度もとても怒った感じで、この病院って感じ悪いと思いました。府で作られたところ、公務員って本当、他の所を知らないで患者に寄り添うことをしないので、本当にこれからの診察は大丈夫かと思いました。でも●●はとても熱心で主人の病気に寄り添って心を打たれました。なので先生にお任せしたいと思いました。会計も●●の金額なのに「その他」になっていて、●●も愛想悪い、カードを切り直した上の人(●●)は感じが良い。</p>	<p>このたびは、対応姿勢について、患者さんにお応えできない内容であっても真摯に受け止めるという対応ができずに、ご不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。ご対応させていただく際には、自身を名乗り、同じ目線で対話するといった基本的な接遇マナーについて、部署内の全スタッフと再確認・周知いたしました。初めて当センターに来られる患者さん・ご家族への思いやりのある対応ができるように、精進してまいります。</p> <p>また、このたびは、領収書に誤りが発生いたしましたこと、また、その際の職員の対応が不愛想で患者さんにご不快な思いをお掛けいたしましたこと、深くお詫び申し上げます。会計処理における確認不足、および接遇面での配慮が欠けておりましたことを深く反省しております。今回の件を真摯に受け止め、会計業務における確認体制の強化と、接遇マナーの再教育を徹底し、患者さん一人一人に寄り添った対応ができるよう、サービスの向上に努めてまいります。貴重なご意見を頂き、ありがとうございました。この経験を活かし、接遇向上に努めてまいります。</p>	<p>地域医療連携室、医事グループ</p>
11月4日	<p>貴センターでの高度な最先端医療で無事に退院できました。感謝申し上げます。また、医療の先生方をはじめ、スタッフの皆様方のきめ細やかな心遣いに癒されました。気づいた点を述べます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・夜間の看護師が3名で勤務されていますが、呼び出しコールがしょっちゅう鳴り、ほとんどナースステーションが不在になっていました。四名体制では駄目なのでしょうか。 ・談話室にテレビが設置されてありますが、大阪城の見える談話室にはありません。こちらの方も設置出来ないのでしょうか。また、現在設置されているテレビは目線が低くいのでテレビ台をもう少し高くして、目線が上になるようにした方が、目が疲れにくいのではないのでしょうか。 <p>以上2点改善されるのであれば幸甚に存じます。</p>	<p>このたびは貴重なご意見を頂き、誠にありがとうございます。</p> <p>当センターでは、夜間も患者さんに安心して療養いただけるように、3人体制で対応しております。ナースコールが重なった際には、一時的にナースステーションを離れることもございますが、病棟全体を把握しながら対応させていただいております。また、必要時の応援体制も整えており、安全で迅速な対応ができるように努めております。</p> <p>患者さんが安心して療養できますように、引き続き安全管理に努めてまいります。</p> <p>また、ご意見いただきました談話室につきましては、眺望により癒しを感じられる方もいらっしゃるため、静かな環境を保つためにテレビは設置いたしております。既存のテレビ台の高さにつきましては、現在、一般的なテレビ台を使用させていただいておりますが、身長の違いなどによりまして目線が変わってまいりますので、ダイルームの改修時期になりましたら、ご意見を踏まえましてテレビ台の高さについても検討したいと存じます。このたびは、ご意見を頂戴し、ありがとうございました。</p>	<p>病棟、施設保全グループ</p>

11月4日	退院時間は9時30分。1階の会計は10時から。この30分無駄ですね。	<p>このたびは、退院のお時間から会計までの待ち時間について、ご不便をお掛けし大変申し訳ございません。</p> <p>現在、全ての病棟から退院される患者さんにおかれまして、会計にて混み合わないための時間を設定させていただいております。皆様におかれまして、スムーズに退院手続きをしていただくための準備時間でありますことをご理解いただけましたら幸いです。</p> <p>また、「メディカルゲート」をご利用いただくことによりまして、会計待ちが発生せずにお帰りいただけるシステムもございますのでぜひご検討くださいませ。</p>	病棟
11月4日	<p>●●は男女混合との事ですが、シャワーも男女の区別が無いのに、びっくりしました。</p> <p>以前●●を利用させて頂いた時はシャワー①と②で男女分けがされていました。男性が利用された後のシャワーは何か利用しづらいです。</p>	<p>このたびは、シャワー室のご利用に関して、ご不快な思いをされたことにつきまして、心よりお詫び申し上げます。また、貴重なご意見をお寄せいただき、感謝申し上げます。</p> <p>現在、当病棟では患者さんの男女比率を鑑み、2室あるシャワー室を性別で分けずにご利用いただく運用を行っております。しかしながら、今回のご指摘のように、異性の後に使用することに抵抗や不快感を覚えられる方がいらっしゃることを真摯に受け止めております。</p> <p>今後は、シャワー室の使用時間の調整や、必要に応じた個別対応も検討し、より安心してご利用いただけるよう改善に努めてまいります。引き続き、安心で快適な療養環境の提供に努めてまいります。今後とも何かお気付きの点がございましたら、ご遠慮なくお申し出いただけますようお願い申し上げます。</p>	病棟

<p>11月4日</p>	<p>①この用紙について、元号は西暦で（世界基準）住所欄は削除されるか、都道府県と市までにする。</p> <p>②布団が重い、暑い 時節柄冬布団に入れ替え済みとの事ですが、そもそも病院は適温に保たれているのでそんなに寒くないです。●●はいいかもですが、●●それも病人にあの冬布団は重いです。重くて暑かったため、バスタオルを掛け布団代わりにしましたが、心もとなく、事前アドバイスがあれば自宅から持って来たのにと悔やまれます。1人のため入院途中で家族に持って来てもらうということが出来ません。</p> <p>③事前の病室の見学を入院申込時にお願いましたが、却下されました。DVDプレイヤーがあるのを知っていたら好きなソフトを持って来て、味気ない毎日の楽しみになったのに。「入院のご案内」パンフに明記しておいて欲しい。</p>	<p>このたびは、ご意見を頂戴し、ありがとうございました。 ご意見の記入用紙につきましては、ご指摘いただきました元号や住所に関しまして次回の更新時の参考とさせていただきますと存じます。貴重なご意見をありがとうございました。</p> <p>病室の温湿度につきましては、調整しているものの、就寝中は体温が下がることも踏まえ、布団は必要と考えております。布団につきましては、時期で夏布団、冬布団を入れ替えております。布団そのものにつきましては、他病院でも使用されている規格品をレンタルしておりまして、個々のご要望へお応えをいたしかねます。何卒ご理解いただけますと幸いです。また、布団の厚さや重さ、これに伴う使用感につきましても、個人によりまして好み異なることや、実際に使用をしないと分からないことが多いために、事前のアドバイスなども困難な状況でございます。ご協力いただきますよう、何卒よろしくお願いいたします。</p> <p>「入院のご案内」に関してご意見いただきました件につきましては、「入院のご案内」の個室の設備欄に「DVDプレイヤー」の設備がある旨の説明書きがございますが、今回のご意見を頂きまして、表記方法についてより分かりやすくできないかを検討してまいります。</p>	<p>総務グループ、施設保全グループ、医事グループ</p>
<p>11月4日</p>	<p>熱心な治療対応に心よりお礼申し上げます。良いことばかりを記載しても…以下参考に意見として、</p> <p>●●でのこと、頭の中も全くわからない、身体もよく分からない状況での身体の洗浄時→男性職員さんと女子とで洗われた→これは生涯忘れない（得ない）ものになりました。</p> <p>私は、友人のお母様で100歳をすぎた方でも汚れの手扱については、人に見せないと言って施設でも頑張っていると聞いたことがあります。時間はかかってでも女子でして頂けるように今後の方々のことを思いペンを執りました。どうぞよろしくお願い申し上げます。</p>	<p>このたびは、お体を拭く際の対応について、ご不快な思いをさせていただきましたこととお詫び申し上げます。</p> <p>当センターでは、男女の看護師が専門職として協力しながらケアを行っており、男性看護師がケアに入ることがございます。</p> <p>患者さんのお気持ちを尊重することは、看護の基本と考えておりますので、可能な限りご希望に添えるよう調整いたします。また、スタッフ全員が、プライバシーに十分に配慮し、患者さんにより安心して療養していただけるよう配慮いたします。</p>	<p>病棟</p>

<p>11月4日</p>	<p>・大ホールで●●にあった●●のコンサートについて、全体的に雰囲気も音も良かったのですが、残念なのはベートーヴェンなど難解（すみません素人には）なものが多かった。もっと誰がきいても分かる曲を演奏してほしかったです。例）白鳥の湖、G線上のアリア、愛の夢、ノクターン、変ホ長調など。また、いくらでもポピュラーな曲もあると思います。私達は入院していて、リラックスする時間を求めて聴きに行っています。演奏する方には平凡すぎて、毎回同じでも聴衆はその度に異なります。もう一度考えて頂きたいです。</p> <p>・右肩で、チューブ等をまとめて服に止めているピンのつける位置について、●●の時、そのピンは右肩の上にあります。そうすると右を向こうとすると（上を向いた時でも）管の束が右肩の背中側に挟まって気持ち悪いのです（自分でまだ動かせる元気ありません）。普通の病棟に変わって右胸の前につけてもらって、背中の方に管が挟まらなくて、本当にスッキリしました。</p> <p>以上すみません。どうぞよろしくお願いいたします。</p>	<p>このたびは、クラシック音楽会にご参加いただきましてありがとうございました。頂戴いたしましたご意見を楽団とも共有させていただき、今後の演奏曲目を選定する際の参考とさせていただきます。</p> <p>今後も入院患者さんにクラシック音楽会を楽しんでいただけるよう努めてまいります。</p> <p>チューブを留めるピンの位置につきましても、貴重なご意見を頂きありがとうございました。</p> <p>手術後ご自身で体を動かすことができない中、ご不快な思いをさせていただきましたことを心よりお詫びします。</p> <p>入室される患者さんによりましては、多くの点滴やカテーテル類が挿入されているため、着脱しやすい寝衣を着用いただいております。しかし、ゆとりのある寝衣ゆえに、前身頃にピンを留めるとカテーテルが牽引され抜けてしまう可能性があるため、比較的ズレが起きにくい肩に近い位置に留めるようにしております。</p> <p>今後は、背中にチューブの束が回らないようピンの留める位置や留め方を調整いたします。</p>	<p>総務グループ、病棟</p>
<p>11月4日</p>	<p>お食事の件</p> <p>食材の産地を明記してほしい。中国産などは食べたくないのです、よろしくお願いいたします！</p>	<p>産地表示に関しまして、ご意見ありがとうございます。</p> <p>現在、当センターの給食の食材全てを国産で賄うことは、供給の安定性とコスト面から、困難と考えております。そのため、国産の安定供給に課題がある食材や代替品の調達が困難な場合は、当該品の品質を評価した上で、外国産（複数産地からの調達も含む）も使用しております。</p> <p>また、産地表示に関しましては、食札や献立表のスペースの都合上、記載することが難しく、対応いたしておりません。個別の食材につきまして、産地も含めてご不明な点がございましたら、院内スタッフへお尋ねいただけますと幸いです。</p> <p>今後も、皆様への安心安全な食事提供に努めてまいります。このたびは貴重なご意見ありがとうございました。</p>	<p>栄養管理室</p>

<p>11月17日</p>	<p>以前にも指摘しましたが、ラベンダーリングが行われているスペースで早朝タバコのおいが充満しています（一時改善されたかと思いましたが、最近では以前通りです）。</p> <p>ラベンダーリングが始まっていますので、このスペースでタバコのおいがするのは、「あってはならぬこと」と思います。近辺での喫煙も含め、注意すべきでは。このセンターに勤務する方が吸っている可能性が高いので。</p>	<p>前回ご意見いただいた後も当該箇所の早朝巡回を継続しているものの、時間帯が違うのか、該当人物の発見に至っておりません。このため、追加で以下を実施いたしました。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・職員に対し、地下連絡通路での喫煙を見掛けた場合、警備に知らせるよう協力を依頼 ・大阪府に対し、大阪府庁別館側との境の階段における地上階柵の施錠依頼 <p>該当人物をお見掛けの場合やタバコ臭がする場合、その時点で警備にお知らせいただけますと幸いです。</p> <p>今後も、当センターのより良い運営のため、ご理解・ご協力いただきますよう、お願いいたします。</p>	<p>施設保全グループ</p>
<p>11月17日</p>	<p>父が●●でお世話になっています。先生や看護師の方、皆さん優しく接して下さいますが、●●の父への声のかけ方が気分が悪くなりました。少しでも早く退院したいからと、熱もあるのに頑張ってリハビリの為に廊下の歩行練習をし病室に戻って来てすぐ、その看護師の方が来られ、「○○さん寝てばかりだったら治りませんよ。」と言うのです。父が「今戻ってきたばかりで、4千歩以上歩いてきました。」と伝えると「6千歩は歩かないとダメです。」と言われたそうです。汗だくになりながら、父なりに一生懸命痛みをこらえて頑張っていたのに、父は「さすがに落ち込むわ。」と言っていました。しっかり歩く事は良いと思います。ですが、もう少し患者によりそった声かけをして頂きたかったです。頑張っている患者のやる気をなくさせる声かけはどうかと思います。それと、父が熱があった際、●●入浴や清拭はおろか、更衣もしてもらえなかったです。声かけもなく、●●父は同じ服を着ていました。自分から言えない人も居ると思います。入浴等がないにしても、ない事を患者に伝えたり、清拭と更衣をして頂いたりしたかったです。</p>	<p>このたびは貴重なご意見をお寄せいただき、誠にありがとうございます。看護師の対応によりご不安なお気持ちにさせてしまったこと、深くお詫び申し上げます。</p> <p>頂いたご意見の中で、歩行時の見守りやお声掛けが十分でなかったこと、また患者さんのお辛い症状や状態について、配慮が行き届かなかったことにつきまして、真摯に受け止めております。患者さんが安心して診療を受けられるよう、言葉遣いや態度は非常に重要であると考えております。今回のご指摘はスタッフ全員で共有し、お声掛けや接遇について、丁寧で思いやりのある対応を心掛けるよう指導を徹底いたします。</p> <p>貴重なご意見をお寄せいただき、心より感謝申し上げます。</p>	<p>病棟</p>

11月17日	<p>日頃お世話になりありがとうございます。 こちらの皆様はいつも親切丁寧に私どもに接して下さい、ありがたく思っております。</p> <p>ところが、本日入院案内をした看護師は以上のような方々と違い、態度が尊大で、私が入院が初めてでわからないことを質問しても、うさそうに「それはさっき1回言ったやろ」とか、こちらがびっくりするようなことをいろいろ言われました。たまたま機嫌が悪かったのかとも思いますが、●●に通わせて頂き、心から信頼していた病院だけに残念でなりません。</p> <p>「お大事に」の最後の挨拶もありませんでした。 名前はわかりませんが、ご報告だけさせていただきます。</p>	<p>このたびは貴重なご意見をありがとうございます。</p> <p>職員の対応により、不愉快な思いやご迷惑をお掛けいたしましたことを心より深くお詫び申し上げます。今後、このようなことが無いよう、職員の接遇について嚴重注意・指導いたします。</p> <p>このたびは誠に申し訳ございませんでした。</p>	内科・外科系外来
11月17日	<p>●●が終診となり、現勤務先の●●へ紹介していただくことになりました。予約を●●に取るにあたり、診察の曜日を●●にお聞きすると、「そこまでは把握していません。予定があり、ダメな日を教えてほしい。」と言われました。これまで、たくさんのお客さんが紹介されているでしょうに、不親切だと思いました。その場で、自身でホームページを確認し、●●で外来診療をされていることがすぐにわかりましたので、希望日を申し出ることができました。診療されていない曜日で希望を出しても意味がなく、また予約が取れた後に、再度取りに来られない場合は、レターパックで送ってくださるそうですので、それを希望しましたが、どのような予約になったか、希望が叶わなかったらご連絡をいただけるわけでもなさそうでしたので、多数希望日を申し出ました。最初からこのような説明をしてくだされば気分を害すことなく予約希望を出せたと思います。対応してくださった方によるのでしょうが、機械的な説明で…できません…できません、と言われるのは、医療従事者として、心ある対応でなく、冷たく感じました。運営の基本方針「2.患者満足度の徹底追及」をすべての職員さんに理解していただきたいです。</p>	<p>このたびは、ご不快な思いをお掛けしてしまい、誠に申し訳ございませんでした。他院への紹介予約時には、医師事務が患者さんのご都合を伺い、地域医療連携室から紹介先病院へ受診調整を行っております。また、ご希望に沿えなかった場合には、医師事務より患者さんへご連絡し、再度ご相談させていただいております。</p> <p>異動した医師の異動先病院の診療日などについては、把握しておりませんが、地域医療連携室を通じて確認する方法もあったと考えております。また、受診調整の流れをご説明できていなかった点につきましても申し訳ございませんでした。</p> <p>頂いたご意見を真摯に受け止め、今後はより柔軟な対応ができるよう、徹底してまいります。</p>	医事グループ

<p>11月17日</p>	<p>●●、態度が悪いです。体調が悪くて咳が出ているのに、何度もやり直しさせられた。次回からこの検査は外してもらいます。患者の体調関係なく検査が入るので、予約まで長い検査はやめてほしい。</p>	<p>このたびは、当センター技師の対応により、ご不快な思いをさせてしまい、また、咳が出る中での検査で多大なご負担をお掛けしてしまい、大変申し訳ありませんでした。</p> <p>頂いたご意見は担当技師と共有し、対応の振り返りと改善を進めてまいります。今後は検査方法や接遇の見直しを行い、患者さんに安心して検査を受けていただけるよう、努めてまいります。</p> <p>貴重なご意見を頂き、ありがとうございました。</p>	<p>生理機能検査室</p>
<p>11月17日</p>	<p>診察券の番号の件 4が続いたり、4、2が続いたりすると、病人はナイーブになってるので、本当にイヤな気持ちになります。気にされない人はいると思うのですが、がんセンターという病院では、みんなイヤな気持ちになりますよ!!もう少し配慮してほしいと思います。</p> <p>ぜひ改善してほしいです。早急に!!</p> <p>気にされない人はいいと思いますが、気になる人に対しての改善方法を考えて下さい!!</p>	<p>このたびはご不快な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。</p> <p>診察券の番号（患者ID）は、患者さんが地域医療機関から紹介される際や、当センターで受診手続きを行われた際に、ランダムに番号取得を行っております。発番を行う際に個人情報登録を行っており、紹介患者さんの場合は初診時における検査などのオーダーや紹介状にかかる情報などの登録を実施しております。ID番号を変更するためには、登録情報の全てを職員にて移しかえる必要がございますが、対応させていただくだけの人員体制確保が困難なため、ご要望にお応えすることができない状況です。</p> <p>誠に恐縮ではございますが、ご了承のほどよろしくお願いいたします。</p>	<p>医事グループ</p>

<p>11月17日</p>	<p>大阪国際がんセンター様へ お世話になります。こんな事は書きたくないのですが、●●は、ひどい言動です。病気以上につらいです。 また、タメ口も、こんなところでしますか？です。私は、あなたの友人ではない。友人でも、あんなタメ口は、しないです。 こちらへ来るとなると、2~3日前から抑うつ状態等です。近い人々には、こちらはおすすめできません（他にも、他の人の色々はありますが、まだ、耐えられます）。 報復が怖いので、詳しい事は、書けません。不眠です。病気になる私が悪い？働きたいと思う私が悪い？です。吐きそうになる（思い出すと）ので、もう書くのはやめます。本当は、感謝の言葉を書きたかったです。 弱き患者より 2025年</p>	<p>このたびはご意見ありがとうございます。 院内で調査いたしました。今回ご指摘いただいた内容に該当する事実を確認することができませんでした。そのため、今後につきましては具体的事実をご連絡いただけましたらご対応させていただくことも可能かと存じております。仮にご報告いただきましても報復などは決してございませんので、安心してご相談いただけましたら幸いです。ご相談は各々の現場でも、1階患者相談室でもお聞きすることが可能です。 引き続きご理解のほどよろしくお願いいたします。</p>	<p>看護部</p>
<p>11月17日</p>	<p>お世話になってます。今回で●●の入院ですが、毎回医師の方や看護師の方々は、大変良くしていただき、ありがたく思っております。 一点だけ意見ですが、点滴を受けながらの食事の下膳時に、食器が重く、点滴の道具を持ちながらの下膳に不安を覚えました。食器をもっと軽くすることはできないでしょうか？ ●●では、何日も点滴をしながらの食事もありますので、一度ご検討いただければと思います。</p>	<p>このたびは、ご入院中にご不便やご負担をお掛けし、大変申し訳ございませんでした。 点滴治療中にお食事が終了した際、お膳の下膳は看護師や看護補助者が行うことを基本としておりますが、患者さんへのご説明が不十分であったため、ご不安やご不便をお掛けしてしまいましたことを深くお詫び申し上げます。 下膳につきましては、朝食・昼食後は看護補助者、夕食後は看護師が各病室を訪室し、残っているお膳を下膳しております。今後は、下膳の際に看護師が患者さんの体調に十分に配慮し、ご負担をお掛けすることのないよう努めてまいります。</p>	<p>病棟</p>

11月19日	ラベンダーリング会場、今朝もタバコのおいがしていました。改善の見込みはなさそうですね。残念なことです。	<p>11月14日付にてご投函いただいたご意見への回答内容と同じとなりますが、ご了承ください。</p> <p>前回ご意見いただいた後も当該箇所の早朝巡回を継続しているものの、時間帯が違うのか、該当人物の発見に至っておりません。このため、追加で以下を実施いたしました。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・職員に対し、地下連絡通路での喫煙を見掛けた場合、警備に知らせよう協力を依頼 ・大阪府に対し、大阪府庁別館側との境の階段における地上階柵の施錠依頼 <p>該当人物をお見掛けの場合やタバコ臭がする場合、その時点で警備にお知らせいただけますと幸いです。</p> <p>今後も、当センターのより良い運営のため、ご理解・ご協力いただきますよう、お願いいたします。</p>	施設保全グループ
11月19日	入院センターの人をふやして下さい	<p>入院センターのスタッフ配置へのご指摘について、待ち時間などでご迷惑をお掛けしており、申し訳ございません。</p> <p>ご意見いただきました人員増に関しましては、昨今の報道がございます通り、医療機関の経営状況が困難な情勢下でございますため、費用面での関係で即時対応が困難な状況にあります。</p> <p>スタッフの業務効率化といった工夫により、待ち時間の短縮などを図ってまいりたいと存じますので、ご理解のほどよろしくお願いいたします。</p>	医事グループ

<p>11月19日</p>	<p>総合的に（自分の関わったうちは）好きな病院です。 自分が元気な時には気になりませんが、スタッフ数人がたばこのにおいがします。 喫煙は個人の自由。でも勤務時間中にされるのはよくないし、プンプンとにおいをさせて患者さんと接するのは、病院でなくてもよくないと思いますので、改善してもらえたらと思います。</p>	<p>このたびは、当センターのスタッフに関して、ご不快な思いをさせてしまい、誠に申し訳ございません。 頂いたご意見を受け、フロアの全看護師に確認を行いました。現在、勤務している看護師の中には、日頃からタバコの匂いがするスタッフは見当たりませんでした。 しかしながら、患者さんにそのように感じさせてしまったことは真摯に受け止めて、今後も院内スタッフの身だしなみや衛生管理に一層注意を払い、快適に療養生活を過ごしていただける環境づくりに努めてまいります。 貴重なご意見を頂き、ありがとうございました。</p>	<p>病棟</p>
<p>11月19日</p>	<p>只、●●を担う派遣会社の職員には、まだまだ対応に感心しない●●も居る様です。 個室のテレビは58分100円は一寸高額過ぎると思います。</p>	<p>このたびは、ご意見を頂戴し、ありがとうございました。 受付業務につきまして、職員の対応によりご不快な思いをさせてしまい、誠に申し訳ございません。職員全体へ接遇に関し再徹底を行い、改善に努めさせていただきます。 TV視聴料金につきましては、TVやTVカード販売機の設置などの環境整備に必要な設備投資費用を勘案、また他院とも比較のうえ開院時に十分な検討により適正な価格と判断されましたことにより料金設定をさせていただいておりますため、ご理解を賜りますようお願いいたします。</p>	<p>医事グループ、施設保全グループ</p>

<p>11月26日</p>	<p>お世話になっております。 先日定期診察を受け処方箋を持って薬局に行きました。そしてお薬を受け取る時に処方されているお薬の数がずい分少ない事に気がきました。その後受診科で確認したところ原因は分かりませんが、日数を間違えていたことが分かり、不足分の処方箋を出していただきました。 この場合、わずかではあります、確認する手間や時間、そして余計な費用が発生し、負担となります。 先生方はとてもお忙しいとは思いますが、十分ご注意くださいますようお願いいたします。 また、私もいつもと同じと思わずにしっかりと確認したいと思います。 以上、よろしくお願いいたします。</p>	<p>このたびは、処方の日数を間違えていたことで多大なご迷惑をお掛けしてしまい、大変申し訳ございませんでした。 今後は、医師、看護師、医師事務、薬剤師など、さまざまな場所でしっかりと確認を行ってまいります。今後とも、どうぞよろしくお願いいたします。</p>	<p>病院</p>
<p>11月26日</p>	<p>入院中はお世話になりました。ただ、こちらの病棟入院時、病棟に入った際挨拶もありませんでした。入院中、確認したい事があり、家族がステーションの所でウロウロとしていても、「どうされましたか」の声かけもなく、誰一人対応しようという態度でなく知らん顔。やっと聞けても「分かりません。担当しか分かりません」の返答。笑顔もなく聞くために声かけた自分が悪かったのかと思いました。●●の説明も一人一人言う事も違い本当に不親切だと感じました。 皆さん職員の方は、日々ガン患者と接しており、あたり前の事も知れませんが、ガン患者本人、その家族は、不安で一杯なんです。せっかく大阪国際がんセンターを紹介して頂きましたが、大きい病院はこんな所なんだと残念に思ったのが率直な気持ちです。患者の入れ替わりも激しく大変な仕事と理解しておりますが、一度考えてみて下さい。看護師の方、ロボットの様にみえました。</p>	<p>このたびは貴重なご意見をお寄せいただき、誠にありがとうございます。 ご入院中の配慮不足により、多くのご不安を招き、ご不快な思いをさせてしまいましたことを心よりお詫び申し上げます。特に、あいさつや声掛けの不足、情報が一貫していなかったことなど、大変申し訳ございませんでした。 当センターを選んでいただいたにもかかわらず、大変残念な思いをさせてしまいました。ご意見を真摯に受け止め、職員一同、患者さんのお気持ちを軽視することの無いよう、また、接遇やコミュニケーションについての見直しと改善を早急に行い、温かい心を持った看護をご提供できるよう努めてまいります。 このたびは大変に申し訳ございませんでした。</p>	<p>病棟</p>

<p>11月26日</p>	<p>レンタルのタオルとパジャマを回収する所に、洗面用具を置ける台がほしいと思いました。点滴やら、洗面用具やら、パジャマ、タオルってなったら両手いっぱいになるので、地面に洗面用具を置いて、タオルとパジャマを回収BOXに入れる事になって、衛生的にも良くないかなと思いました。</p>	<p>レンタルタオル・パジャマの回収時に、ご不便をお掛けしておりましたことに気付かず失礼いたしました。 今回頂きましたご意見をもとに、洗面道具を置いていただけるようワゴンを設置いたしました。 今後も患者さんに快適にお過ごしいただける環境をご提供してまいります。 このたびはご意見を頂きありがとうございました。</p>	<p>病棟</p>
<p>11月26日</p>	<p>ドライヤーの送風口を掃除してほしいです。 送風口に付いたホコリが髪や服に付くのが嫌で…。(せっかくお風呂に入ったのに) よろしく願います。</p>	<p>このたびは、ドライヤーの送風口のホコリに関して、大変ご不快な思いをされましたことをお詫び申し上げます。 今後は、定期的に清掃を行うようにしてまいります。貴重なご意見、誠にありがとうございました。</p>	<p>病棟</p>

11月26日	シーツの交換はないのですか。●●日交換されていません。	<p>このたびは、シーツ交換がされていないとのことで、大変ご迷惑をお掛けしましたこととお詫び申し上げます。</p> <p>入院中は、1週間に1回はシーツ交換を実施することになっております。また、手術や治療のタイミングで、ベッドを使用されていないときにシーツ交換をしている場合もございますのでご了承ください。</p> <p>このたびは貴重なご意見をありがとうございました。</p>	病棟
11月26日	<p>私は●●、企業の経営指導、顧問として、現在も活動している。今般、●●にてお世話になった。</p> <p>システム、人材、設備、すなわちハード、ソフトともに充実した施設であると感じた。仕事から、損益調査したところ累積で60億の赤字、単年度で2億の赤字であると知り、ソフト、ハードともにこれほど充実しているのに、損益が赤字なのは、組織内部に問題が かくされていると推測できる。特に経営母体が大阪府であることが、スタッフの意識に影響を与えている。●●をつとめたが、特に医療にたずさわの方々のプライドが高く、技術があっても、極めて人間力（共感性）の低い先生が病院の風土、文化を悪くしていた。患者満足度調査では内部の問題はわからない。社員満足度調査によって、組織・イノベーションを実施した。ドラッカーは、企業文化は戦略に勝るといっている。黒字化して、社員の貢献度が充足できる改革（内部）が必要ではないか。</p>	<p>このたびは貴重なご意見ありがとうございます。</p> <p>企業の営業として日々活躍されているお立場から、「しくみ」や「ブランド」、そして患者さんの体験の大切さについてご指摘いただいた点は、まさに私たちが今後さらに力を入れていくべき視点であり、大きな気付きを頂いたと感じております。</p> <p>当センターでは、まさに頂いたご意見に通じる「現場の意識」と「しくみ」の両方を変えていくために、今年度から『ホストラ (Hostra)』という全職員参加型の取り組みを開始しました。ホストラとは、Hospital Transformation (ホスピタル・トランスフォーメーション) の略で、職員一人一人が他人ごとではなく自分ごととして、小さな改善に気付き、動き、挑戦し続けることで、「強く・優しく・おもしろい病院」をつくり、経営も健全な方向へ進めていこうとする運動です。</p> <p>まだ始まったばかりの取り組みではございますが、「ここで治療を受けて良かった」と思っただけの病院を目指し、今後も一つ一つ着実に変化を積み重ねてまいります。</p> <p>今後とも、ご理解とご支援のほどよろしく願いいたします。</p>	病院

【令和7年11月 ご意見箱に寄せられた謝辞】

日付	ご意見
11月4日	<p>今回●回目のお世話になりました。 先生方には元気をいただきました。看護師には色々と教えていただきました。 看護師同士の会話の中で①すみません②ありがとうございます③助かりますの言葉を皆さまから聞いたこと でした。一人の人に「講習とかあってその言葉が出てきているのですか」とお聞きしたところ、「いいえ、 先輩達が言っているから」とのお答えでした。すごく感動しました。ありがとうございました。</p>
11月4日	<p>どの科の受付スタッフや医療従事者の方々も丁寧かつ迅速な対応がとても良かったです。 ホテルのようなサービスと思いました。</p>

11月4日

入院中のご飯について

●●代です。諸事情により●●程度入院することになりました。入院して初日のご飯にびっくり。〃金時豆の煮物〃金時豆をおかずにするという今まではない経験。今までは積極的に箸をつけることはなかったですが食べてみるとお豆がホクホクあったかくて、味付けもすごく美味しかったです。ご飯の量も入院前は3杯くらいおかわりしていたのでご飯の量が150gで足りるかなと心配でしたが主食、副菜のバランスが整えられているからか、不思議とお腹すかずでした。朝ごはんはパンを選びました。食パン2枚もついてくるとは思わずボリュームな朝食が嬉しかったです。サラダが出るとシャキシャキした食感に感動し、生野菜がずっと恋しかった自分に気づきました。選択食という制度、若者にはあまり馴染みがない〃鯖の梅煮〃〃シルバーの幽庵焼き〃等給食でも見たことのない初めて聞く渋めの料理があり、あえて馴染みのない方を頼んでみました。一体どんなものが来るのかと明後日を楽しみに過ごせました。

11月4日

●●も少なく変化のない入院生活の中で私にとって一番の楽しみであり、刺激になりました。麻婆茄子は今まで食べたものと一風変わって玉ねぎが入っていました。茶色になるまでしっかりソテーされており「これは美味しい。けど何で玉ねぎ入ってるのやろ。こっちの方が手間かかりそうやのになあ」と思っていたのですが、もしかして口内炎がある方にも食べやすいように刺激物が少なく工夫されているのかなと考えました。カロリーバランスも考えられており和食では特にしっかりと味や旨味を感じるのに塩分量が毎食少なく調理されていることにびっくりでした。入院中のご飯は最初なかなか渋いメニューやなと思っていたのですが、毎食美味しくて特に煮物や和食が好きになりました。減塩食や和食に興味を持つきっかけになり退院後にぜひ料理したいと思います。まさに心のこもった食事でした。●●ありがとうございました。金時豆は見かけたらつい買ってしまいう私の中の定番メニューになると思います。

<p>11月4日</p>	<p>はじめての●● いろいろと分からないこと、モヤモヤしていること、イライラしていること、●●に全て話を聞いてもらい、ありがとうございました。忙しいのにゆっくりと真剣に受けとめてくれる姿に感動しました。本当にありがとうございました。また、次も頑張れそうです。スタッフの皆さんありがとう。</p>
<p>11月4日</p>	<p>私の不安な事をひとつひとつ丁寧に対応してくださるので安心して治療にのぞめます。特に入院してからは主治医の先生、担当医の先生共にこまめに回診に来て下さるので質問もしやすく心強かったです。看護師さんのおひとりがご自身の経験をもとに私の話を聞いて下さり、アドバイスもくださいました。その日はかなり精神的にバランスを崩していてしんどかったので●●と話せて本当によかった。本当にありがとうございました。もちろん他の看護師さん、スタッフの方々もとても良くして頂きました。久しぶりの入院ですごく不安でしたが、すぐに安心できました。ありがとうございました。</p> <p>PS食事すごく美味しいですね。別の病院で長期入院していた事がありますが、食事のレベルの高さにおどろきました。調理師さん栄養士さんありがとう。このカロリーでこの内容はすごい。</p>

<p>11月4日</p>	<p>この度初めて●●からこの病院に入院させて頂きました。●●のスタッフ（特に●●）は私が吐き気、嘔吐、下痢でしんどい時、迅速かつ優しく、また丁寧な言葉がけで私は本当に心が救われました。どこかに投げだしたい体や気持ちを受け止めて下さり本当に感謝しています。また、すぐ●●へ繋いで下さり、●●には心の沈んでいる時、そっと手をさしのべて下さったことは一生忘れません。また●●いつも親身に話を聞いて下さり医師という私の概念がガラッと変わり、何でも話せました。●●と大阪なので、入院中何度も何度も寂しくて辛くて泣いていましたが、●●の方はみなさんはそれに寄り添って下さり、ナースコールを鳴らしてもすぐに対応してくださり本当に感謝しています。大変にありがとうございました。今後もこちらでお世話になりますので、よろしくお願い致します。また、必ずこの●●へ入院希望致します。</p>
<p>11月4日</p>	<p>抗がん剤治療、●●を無事に終える事ができました。●●での入院、●●を看護師の皆様をはじめ全てのスタッフの方々に支えられ快適に過ごすことが出来ました。本当に感謝致します。ありがとうございました。毎回思います。この●●の看護師の方々は本当に素晴らしいと思います。大変なお仕事なのにいつも明るく笑顔で接していただきました。僕の同室の患者さんも看護師さんに癒されているのがよくわかります。大変なお仕事とは思いますが、これからも素敵な笑顔で頑張ってください。ありがとう。</p>

11月4日	<p>短い入院生活でしたが、不安もあまり感じることなく、主治医はじめ、すべての関わった方々に感謝しています。すばらしいスタッフだと思います。なんならもう少しいたいぐらいです。ありがとうございました。完治出来る様前向きに頑張ります!!</p>
11月4日	<p>思いがけず●●でがんが有り実感なく（早く悪いところを取ってもらいました。）病院の皆様方のお力で無事に術後●●には退屈で元気になったのかあちこち院内を歩き回りました。目についたのが美容室！日頃忙しく自分で散髪していて不揃いでしたので、時間がある内にきちんとプロの方をお願いしたく先生に尋ねたところ、元気ならいいよと了解してくれ行くことになりました。楽しい限りです。人生の終わりになり自分のことをもっと大事にしたいとおそいけど気づいた次第です。今後は生ある限り社会に役立つことをしながら自分を大事にして健康生活を楽しむつもりです。スタッフの皆様ありがとうございます。</p>
11月4日	<p>素晴らしかったです！先生達も何度も病室までみにきてくれて、とても安心でしたし、看護師さん達も皆さん笑顔で明るく親切で感動しました。理学療法士の方や洗髪して下さった方、いつもキレイでとても気分良く過ごせました。皆さんの働く姿を見て仕事に復帰したら私も頑張ろうと前向きな気持ちになりました。ありがとうございました。</p>

11月4日	●●を受けさせていただきました。●●が、とても親切に、丁寧に横で対応して下さい、安心して受けることができました。担当して下さった先生も所々に声をかけて下さり、不安を感じることなく終わることができました。本日は、大変に有難うございました。
11月4日	栄養管理部一同様へ 誕生日お祝い有難うございました。自分でも忘れていた程なので、とてもHappyな夜を過ごせました。 P,S お礼をどこで言えばいいのかなあと、●●に相談したら投書箱に書けばいいよと教えてくれました。●●に感謝です。Thank you so much♡ ●●に感謝です。 無理なお願いを聞いて頂きありがとうございます。

大阪国際がんセンター 国際部 御中

拝啓

このたび、家族の入院の際に、●●とご縁をいただきましたこと、本状をもちまして、心より感謝の意をお伝え申し上げます。

まず、言語の面でのサポートをいただきましたこと、深く感謝いたします。当初、治療方針について翻訳の上で理解の不一致がございましたが、お陰様でより正確な翻訳で誤解を解いてくださいました。私たちが理解しやすい言葉で一つひとつ丁寧に説明してくださり、担当医の先生とのやり取りも積極的にサポートしてくださいました。そのおかげで、異国の地でも安心して治療を受けることができました。

また、細部にまでお心遣いいただき、常に迅速かつ丁寧に対応してくださったことにも感謝申し上げます。電話での予約、担当医の先生との連絡、検査の手配など、あらゆる面でご尽力いただき、●●の高い専門性と責任感がとても心強く感じました。

さらに、精神的な支えをくださったことに、心から御礼申し上げます。入院中、不安な気持ちでいっぱいの中、●●の励ましと明るい笑顔にどれほど救われたかわかりません。その温かいお心遣いが、私たちの心に灯をともしてくださったように感じました。

●●には、医療従事者としての高い倫理観と深い思いやりを持ってご尽力いただき、●●から医療の「ぬくもり」を実感するとともに、一層前向きな気持ちで治療に臨むことができました。

深く感謝申し上げます。

敬具

11月17日

<p>11月19日</p>	<p>●●、初診の時、もう駄目かと笑っちゃいましたが、なんとなんと●●近く生きています。これも、がんセンターの先生のおかげと感謝しております。●●はつらい時もありますが、待ち時間の長い事が一番しんどかったです。</p> <p>前日採血して、翌日の診察、すぐに早く診ていただけるのですが、点滴の待ち時間が長く正直くたびれてしまいました。</p> <p>ところが、●●採血、●●診察、（そしてやはり待ち時間はありますが）点滴、とわりとスムーズに済み、本当に助かっております。これからも、どうぞこのような工夫をお願いします。</p> <p>がんセンターの皆様、これからも、よろしくをお願いします。</p>
<p>11月19日</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・先生方は、親切かつ丁寧に対応されています。 ・看護師さんは、身体の動かない時にやさしく声かけされて、やさしく丁寧に身体ケアをされました。色々と細かな所まで親切に説明されています。 ・薬剤師さんも、細かい所まで色々とお話しされて丁寧にお仕事されています。 ・助手さんも段取り良く、てきぱきとお仕事されています。 ・食事も、素材を生かして、美味しい味付けをされています。盛り付けも、色どりも美しいです。入院中の他の患者さんも、「ここの病院の食事は美味しい」とおっしゃってました。 ・皆様、細かな所まで気配りをして、親切丁寧に対応されています。

<p>11月19日</p>	<p>成人病センター時代の●●でお世話になりました。その時も看護師さんのレベルの高さに感動致しました。今回も又お世話になる事になりましたが、相変わらず看護師さんのやさしさ、親切さには感激です。きっと素晴らしい教育システムがあるのでしょう。</p>
<p>11月26日</p>	<p>何も申し分がない最高の病院です（●●の入院です）。皆様にとても良くしていただき本当にありがとうございます。</p>
<p>11月26日</p>	<p>●●を受けました。●●には、●●に病室にきてくださり、お声かけいただきました。又、●●へきてくださり、体の様子を見ていただきました。私の声帯の神経が気になっていたのか、私の声を聞いて、かすれ声でなく、しっかり声が出てたのを喜んでくれました。本当にうれしく思っています。●●の一日のことですが、●●の患者一人一人へのあたたかみを感じられました。今回の入院で医師の毎日の長時間のお仕事が垣間見えました。体だけでなく精神的にもお疲れかと思いません。医師、看護師の人数が少なくなっている現状で、なかなか、人数を増やすことや仕事の改善は難しいかと思えます。その中で、患者や家族の方たちのために、働いてくださる病院のみな様方に感謝、お礼申し上げます。</p>

11月26日

●●の入院手術です。ベテラン患者!!

言われはないです。覚悟以上の辛い体験でした。でも…辛い体験を越えるうれしい事もありましたので記します。

①入院の日、●●が病室に自己紹介のご挨拶。●●で初めてです！（このリーダーの笑顔で病棟が管理されている）看護への姿勢に安心を覚えたものです。「看護」を仕事として伝える行動がええよ。

②朦朧状態の私のベッドサイドの傍らにはあのフォルムの笑顔が…。●●、励ましていただきましたが、覚えていません。ちなみに●●でフォローを受けていました。

③ついでに●●について、とても親切にいただきました。若いナースさん、コロナ禍の学生時代を過ごしたのかなあ？●●翌日の清拭も2人の共同で手早く、効果的な手技で息もぴったりでした。

→●●では若いナースに対してモラハラまがいの年輩ナースがいました。この姿には心痛みました。看護という職業を嫌いにならないでと願いました。（今、年輩モラハラナースはどこへ？）

重ねての祈り

最後の入院にしたい。がん治療の未来にがん看護あれ

【令和7年12月 ご意見への回答】

日付	ご意見	回答	担当部署
12月1日	<p>①外来化学療法室の隣にあります、リクライニングソファについて 入り口に、利用できるのは患者のみと記入されているにもかかわらず、お付き添いの方も利用している時があります。患者さんが点滴室に呼ばれた後も、そのまま利用している方もいらっしゃいました。ご面倒ではございますが、ひとつひとつのソファの目立つ箇所にも掲示していただけたらと思います。</p> <p>②トイレの手洗い場と、採尿時について 手洗い場付近にも、コートやかばんなどをかけるフックがあると助かります。これから寒くなり、コートやかばん、クリアファイルなど荷物が多くなり、きれいに手を洗いたいのに難しいです。できましたら、ロッカーがあれば（化学療法室にはあります）お手洗いの間だけ使わせていただけると良いのですが…。私は●●があるので、採尿時には、とても困ります。化学療法室のロッカーが近いので、使わせてほしいな、と思いますが、その為に、点滴室に入るのもためらってしまいます。ご検討いただけますと幸いです。</p>	<p>①このたびは、外来化学療法室の患者さん専用スペースのリクライニングチェアに関し貴重なご意見を頂きありがとうございました。 外来化学療法室では、治療開始までお待ちいただく時間があるため、患者さんにゆったりお過ごしいただけるよう休息スペースを設けております。限られた台数になりますので、患者さん以外の方のご利用はお控えいただくようお願いしておりますが、改めてご理解いただけるよう努めてまいります。</p> <p>②このたびは、貴重なご意見を頂きありがとうございます。 お荷物などでご不便を感じられました場合におかれましては、採血室受付へお声掛けくださいませ。また、採尿用トイレの手洗い場につきましては、関係部署と検討してまいります。</p>	<p>外来化学療法室、採血室</p>
12月1日	<p>●●、入口で家族の車を待っていたが●●の迎えが遅いので理由を聞くと入口で私を乗車させるだけなのに、駐車場に入る車と一緒に並べと言われ、説明したが入れなかった。タクシーはどっぴん中へ入れているのは、どういう事かと怒ってやっと入れたという事だった。●●で疲れて、表で待っていて寒いのに病人を待たせて、どういう事か。このような融通のきかない人はやめてほしい。 病院が、駐車場に入らない車も並べという考えなのか、●●が勝手に自分の考えでした事か、どちらなのか。病院の考えなら、病人を待たせるのがOKなのか。改善してほしい。 ●●の帰りも同じ事がないか不安です。すぐに改善してほしい。</p>	<p>このたびはご不快な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。 今回正面玄関で待たれている方のお迎えに来られた際に、満車列が続いている状態で最後尾にお並びいただき、お声掛けいただいたと思われまます。満車状況が続く時間帯は非常に多くの歩行者の方が横断歩道を通行される点と、大手通の車幅が狭い観点から安全を考慮し、原則車両の追い抜きをご遠慮いただいております。 また、進入車両が割り込まれた際には満車列後方にて並ばれているドライバーより「自分たちは病院ルールを守って並んでいるのになぜ割り込みさせるのか」といったお声にも同時に対応することが多くございます。正面入場されたい場合は、進入口にて「正面にて乗り降りしたい」とおっしゃってまいりますことで正面へ誘導しております。 融通が利かないのご指摘を頂きました背景に、このような事情がございました。引き続き、ご理解とご協力のほどよろしくお願いたします。</p>	<p>施設保全グループ</p>

12月1日	TV室の更衣室に靴ベラ無し！	<p>このたびは貴重なご意見を頂き、ありがとうございます。</p> <p>X線TV検査更衣室のロッカーを全て確認いたしましたところ、ロッカーEのみ靴ベラがございませんでした。ご不便をお掛けしましたこととお詫びいたします。靴ベラをすぐに補充させていただきました。</p> <p>また検査に来られた際に、靴ベラが無いことがございましたら、お近くの職員もしくは受付職員まで申し付けいただけますと幸いです。今後ともどうぞよろしくお願いいたします。</p>	放射線診断・IVR科
12月1日	<p>いつもありがとうございます。</p> <p>川柳が楽しくてはげまされました。冊子にしていいただけると自宅でゆっくりと読めるので、そうして下さるとうれしいです。よろしくお願いします。</p>	<p>ご意見いただきありがとうございます。</p> <p>当該事業はLAVENDER RING（ラベンダーリング）という団体が実施しています。そのため、頂いたご意見は当センターからラベンダーリング事務局に共有いたしました。</p> <p>また、以下公式ホームページに、入選となった川柳が掲載されていることから、当該URLの二次元コードを添付したチラシを作成し川柳ポスターの横に掲示いたしました（3箇所）。 https://lavender-ring.com/action/senryu/</p>	経営改革グループ
12月1日	<p>強いて言えば、面会ですね。●●のまだ体がきつい人が居る病室での長話は辛いです。私は動けたので別の場所で時間をつぶしました。入院したてで手術前の方などの面会は、ナースステーション前などでしてほしかったな（時間も長かった）。患者と看護師が話すとかは全然気にならなかったです。</p> <p>排尿日誌は、トイレからパソコンに転送されるのなら書かなくて良いのでは？紙で結果が出るとかでも良いと思います。●●小さな文字は見にくい。結果をもう一度見るというボタンがあるとか…何か対策してほしいです。</p>	<p>面会につきましてもの貴重なご意見を頂き感謝いたします。</p> <p>患者さんの療養環境を守ることは、病棟として非常に重要な役割であると考えております。頂いたご意見を踏まえ面会場所のご案内や面会時間の遵守について改めて徹底してまいります。</p> <p>排尿日誌につきましても、今後の課題として効率的で見やすい方法を検討してまいります。</p>	病棟

<p>12月1日</p>	<p>●●についてですが、 ①薬剤を注射する際、注射には問題なかったのですが、用意する器材に手違いがあったようですが、その会話を患者の前でされました。スタッフ側からの説明はなく、当方から経緯の説明を求めた次第です。注射は全く問題なかったとのことでした。そうであれば、手順のやりとりは患者のいない所でされたら良かったと思います。 ②担当医師からの説明も含め、事前の情報が少なかったです。検査当日までに、検査の内容、検査頻度などを伝達していただくと助かります。注射後の1時間くらいの待機など、事前に情報があれば雑誌などそれなりの準備も出来ます。 当センターへはこれからも期待しています。尚、各スタッフさんの個々の方々の対応は全く問題ありません。各担当スタッフ間の連携の部分の改善かと思います。ご検討下さい。</p>	<p>このたびはご不快な思いをお掛けしましたこととお詫びいたします。今回の患者さんへの検査薬の注射に関しましては、全く問題がございませんでしたが、患者さんの前で手順の確認をすることになってしまい、ご迷惑をお掛けいたしました。今後は、事前に検査手順の確認を多職種で徹底するようにいたします。 また、検査説明書を主治医がお渡ししているかと存じますが、説明が分かりにくく申し訳ございませんでした。分かりやすい表記への改善を検討いたします。 貴重なご意見ありがとうございました。</p>	<p>放射線診断・IVR科</p>
<p>12月10日</p>	<p>忙しくいろんな人がいるのはわかるが●●はひどすぎる。 しかめっつらで返事せずに行く。 何も頼めない。笑顔もなくこわいだけだった。 声が大きく病状を大声で言われる。いやだった。</p>	<p>このたびは、看護師の対応において不愉快な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。 患者さんの立場に立ち、丁寧な対応を行うよう看護師への教育指導を行いました。今後もスタッフ全員で患者さんに寄り添ったケアをご提供できるよう努めてまいります。 このたびは貴重なご意見を頂きありがとうございました。</p>	<p>病棟</p>

<p>12月10日</p>	<p>突然の入院で初日は先生との話で個室にという事で理解していました。総室希望のため移動する話で先生とのやりとりがありました。個室では、同意書が机の上に置かれ看護師からはお名前を書いて下さい!とだけで一切個室料の話、説明がありませんでした。総室への移動の話がどうなってるのかわからないまま、私本人から看護師に転室を告げた流れになっています。初日の説明もなく総室の移動も連絡もない状態でした。 退院の精算で個室(●●)という内容でした。 今後、入院時点での説明をきっちりして頂くとこちらも質問、答えがしやすいのでよろしくお願ひします。</p>	<p>このたびは、ご入院時に有料室使用同意書についての説明が十分にできておらず、ご不快な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。 今後は、有料室のご使用時に同意書の内容を十分にご理解いただけるよう丁寧に説明を行うこと、また有料室の使用期間や総室への転床希望について、患者さんのご意向の確認を十分に行うことを、医師、病棟クラーク、病棟看護師で共有いたしました。 今回のご意見を受け、スタッフの指導強化を実施してまいります。</p>	<p>病棟</p>
<p>12月10日</p>	<p>今回●●です。 ●●の入院治療なのですが、毎回食事内容が同じです。●●まではぐうぜんかと思っていましたが●●も同じでした。入院中の楽しみでもある食事が同じで少しがっかりしています。 私は●●に入院し●●に退院になります。同じメニューがまわってくる場合、曜日内(1週間内)でのメニューのシャッフルがあってもいいのではないかと思います。 食べれない患者もいる中、このような意見を出し申し訳ないのですが、次の入院も決まっているため早急な対応をしていただけると幸いです。</p>	<p>当センターの食事を楽しみにしていただいているところ、ご期待に添えず申し訳ございません。 当センターの給食献立は3週間を一つのサイクルとして運用しています。そのため、抗がん剤治療のスケジュールと重なってしまい、ご入院のたびに同じメニューになってしまったと推察されます。当センターには常食以外にも多数の食種があり、その全てが連動していますので、献立の並びや構成を変えるには、少々お時間を頂戴するかと存じます。早急な対応とのご要望にお応えできず恐縮です。 なお、ご提案ですが、「麺食」、「こってり食」、「あっさり食」といった、定食形式の常食とは趣向の異なる食種もございます。よろしければ、これらの食種への変更もご利用いただければと存じます。食事時間の1時間前までは変更を承っておりますので、病棟スタッフへご遠慮なくお申し出ください。 このたびは貴重なご意見、ありがとうございました。</p>	<p>栄養管理室</p>

<p>12月10日</p>	<p>●大阪国際がんセンターが構築している「点滴薬・患者 取り違い防止システム」の素晴らしい！ ただ残念な点は人間の「近道行動」…大阪国際がんセンターが構築している「点滴薬・患者 取り違い防止システム」は本当にすばらしいと思います</p> <p>それに看護師やスタッフの皆さんも本当に優しく且つテキパキと仕事をされている また、常に患者の気持ちに寄り添ってくれ 患者としては心を落ち着かせることができます 皆様には本当に良くしていただいで心から感謝しております 私は真夜中に緊急入院した身であり、病院の皆様には本当に大変な迷惑をかけてしまいました その折は本当に申し訳ございませんでした また本当にありがとうございました おかげさまで命を助けていただきました</p> <p>そのような状況の中で、そのように皆様のお世話になって、皆様に命を助けていただいた私が言うべきことではないと存じますが、この素晴らしい大阪国際がんセンターが更に良くなってほしい との一心で、以下記載致しました どうか無礼ぶしつけ恩知らずのほどご容赦お願い申し上げます</p> <p>私が入院期間中に受けた各看護師による毎日●回の点滴実績から、私が推定したがんセンターの「点滴・患者 取り違い防止システム」は主に次の①～⑤と理解しました</p> <p>点滴実施直前の基本行動として、①患者本人に自分の名前を言わせる ②点滴薬バッグに貼付されている患者名・薬剤名が表記されたシールをバッグごとと患者本人に見せ、そこに表記されている患者名が本人で間違いのないことの確認を患者にさせる ③看護師が首に掛けているネームプレートに表示されている看護師バーコードを読みとる ④患者が手首につけている患者バーコードを読みとる ⑤点滴バッグに貼付されている患者名・薬剤名が表記されたシールのバーコードを読みとる</p> <p>この様に、2重3重のチェックが働く仕組みとなっております本当に素晴らしいと思う ただ残念なところがある それは致し方ないことでありほかに手立てがないことではあるのだが、運用を人に頼らざるを得ない部分があるということ ①④⑤はシステム的にエラーチェックを利かせることが出来るが、①②はどうしても人に頼らざるを得ない</p> <p>今回私が入院期間中に受けた延べ20数回の点滴において残念だったことの実績 ①をされなかったこと…延べ回数比率で5割超 ②をされなかったこと…延べ回数比率で5割弱</p> <p>これに輪をかけて残念だったのは、②をしなかった看護師にこちらから「バッグのシールの名前を見せて」と言うと、なんか嫌そうな顔をして「ん？ 前になにかあったんですか？」と聞き返す 暗に「どうしてそんなこと訊くんですか？」といった感じ その前にすべきことは「すみません」「これです 間違いないですか」のはず</p> <p>それより決定的に「エッ!？」と思ったのは、入院後数日経ってある程度落ち着いていた時に④をされないことが1回だけあったこと こちらが手首のバーコードを読んでもらおうとそれをピンと引つ張って指し示すと、なんと「あっ それ向こうで読んでから来たのでいいです これダメなんですけどね」と ダメだと頭では理解していてもそれをしてしまうそれではせっかくの取り違い防止システムも意味を成さなくなってしまう それはいわゆる「近道行動」「ショートカット」ですね でもこの看護師さんはとっても優しくきめ細やかに接してくれ、いろんなことも分かりやすく説明してくれるなど本当に心優しい方です 決して誰なのかをあぶり出して責めるようなことはしないでくださいな</p>	<p>このたびは、貴重なご意見を頂き、ありがとうございました。ご指摘につきましては主に3点であり、いずれも医療の安全と安心に直結する重要な内容であると認識しております。</p> <p>①点滴更新時の患者確認について</p> <p>点滴更新時の患者確認は医療安全の基本であり、実施が十分に徹底されていなかったことは、個人の問題ではなく、組織としての課題と受け止めております。今後は、フルネーム確認・リストバンド確認・点滴実物のラベル確認を、患者さんと共に行う手順について、改めて全看護師へ指導し、周知を図ってまいります。</p> <p>②受け持ち看護師名の提示とあいさつについて</p> <p>「今日の担当者が誰か分かること」は、患者さんにとって大切な安心につながる情報です。今後は、勤務交代時を含め、受け持ち看護師名の提示とあいさつを徹底し、病棟全体で統一した対応ができるよう指導いたします。</p> <p>③酸素ボンベの構造や残量についてのご質問に対する返答が十分でなかった点は、患者さんの不安につながるものであり、看護部としての課題と受け止めております。今後は、看護師が基本的な仕組みを正しく理解し、患者さんからのご質問に適切にお答えできるよう、知識の整理と教育内容の見直しを行ってまいります。</p> <p>今回のご意見は、当センターの医療の質と安全を見直す大切な機会となりました。病院全体・組織として、課題として共有し、改善に取り組んでまいります。</p>	<p>病棟</p>
---------------	--	--	-----------

12月10日

「患者・薬剤取り違い防止のためにやっているバーコードチェックは、必ず投薬直前に患者本人の手首のバーコードを読み取ること！ 同様に薬剤についても投薬直前にバッグに貼られたシールを患者に間違いないことを確認させること その上でそのバーコードを読み取ること！」といった感じで、改めての徹底を指示していただければと思います

その他の事項についても同様です 決してそれが誰なのかをあぶり出して責めるようなことはしないでくださいね 皆さん本当に心優しい看護師さんなので

私は現役時代メーカーに勤めており、この「近道行動」により防げたはずの事故が防げなかった経験があります 負傷者本人は「ダメだと分かっていたがやってしまった」「時々やっていた」「これまでやっても問題が起らなかったので今回もやってしまった」等々

痛い思いや辛い経験を元にみんなで構築したすばらしい発生防止策・再発防止策 いくらそれが素晴らしいものであっても それを運用する人間の近道行動がそれを無意味なものにしてしまう

ヒューマンエラーとか近道行動とか、人間が関わっている限りこれは避けて通れないこと ヒューマンエラーが起きないような仕組み 近道行動が取れないような仕組みを構築することが必要 例え近道行動をとったりヒューマンエラーがあったりしても それでも確実に事故が防げるような仕組みを構築すること、それこそが管理者の仕事

この他にも些細なことではあるが残念な点がいくつかある 担当看護師が代わる度に薬箱にクリップ留めする「本日の担当看護師は〇〇です」の紙札 それを留めずにいた看護師が数人 当方が「あれっ？〇〇さんでしたっけ？」と聞くと、「アー 紙札留めてなかったの ここでしたかぁ 紙が1枚余ってたのでどこかなあ 思ってたんですよ」と 1枚余ってどこかに留め忘れてるところがある、というところまで認識できているのにそのまま放置では せっかくの残枚数による留め忘れ防止の歯止めも機能しない また別の看護師は、当方が「紙札また留めといてくださいね」と言うと、少し間があった後で「アー 名札ねえ… また後で留めとききます」と まるで「それ 要ります？」と言ってるかのように聞こえた 中にはピン留めをお願いしても結局最後までしてくれなかった看護師も居た マ、紙札が留められてないからといって重大事に繋がるわけではないが、留める事がルールというのであればそれは守るべきかと

前のページに記載させていただきます。

病棟

<p>12月10日</p>	<p>その他にも、看護師が首に掛ける本人表示プレート ポケットの辺りにそれがあるようには見受けられる しかしバンパンのポケットから溢れ出している機器や部材などでそのプレートが覆い隠されており、プレートがそこにあることすら分からない(これは一人の看護師だけ)こういうことは引き継ぎミーティングの時などに身なり等を相互チェック&指摘しあうことで正せるはず</p> <p>※この他、点滴終了時にも</p> <p>③④⑤を実施する仕組みとなっているのかなとも思えるが、ここはあまり観察できてないので自信がない 決め事があるのかどうか あるのならそれがどのようなものなのか 参考までに知っておきたい</p> <p>●看護師といえども(いや看護師なのだから?)、酸素ポンベの基礎知識くらいは持っていて欲しい</p> <p>酸素の吐出量調整つまみが表示する数値(1とか1.5とか2とか3)について、「これは何を表す数値ですか?」と訊くと、「単なる刻みの数値であり単位とかはありません」と 別の日に別の看護師に訊くと「1分間あたりの吐出量を表す数値です 1は1リットル/分 2は2リットル/分です」と これが正解なんですよ</p> <p>ところがこの看護師がポンベの圧力計が示していた赤色ゾーンの数値5を見て「このポンベには酸素があと5リットル位しか残ってません 直ぐに無くなってしまいます 満充填品にとりかえておきましょうか」と 私の方から「それは残量の認識が間違ってると思いますよ 5リットルしかないということはないと思いますよ もし5リットルしかないんだったら吐出量目盛り1の場合5分間しかもたないということになりますよね であれば使っていたらその目盛りもすごい勢いで下がっていくはずですよ さっきも5分間ほど使いましたがその目盛りは殆ど下がっていませんが」と</p> <p>デ、看護師は困った表情で「…」と沈黙</p> <p>この5は酸素ポンベの内圧が現在5MPaであるということを示しているのですよね</p> <p>酸素ポンベに表記された事項を当方が後で確認してみると、充填圧力14.7MPa 内容量0.5m³となっている ポンベの圧力計が5を示しているということは その時点の圧力が充填時の圧力14.7MPaの約1/3まで落ちてきているということ つまり内容量が約1/3に減ってきているということ 0.5m³=500リットル</p> <p>500リットル×1/3≒約170リットル 170リットルなら吐出量目盛り1の場合170分間もつということ ですよ</p>	<p>前のページに記載させていただきます。</p>	<p>病棟</p>
---------------	--	---------------------------	-----------

<p>12月10日</p>	<p>トイレルールの周知と洗面台マナーの呼びかけ ①トイレルールの周知 男性は小用であっても必ず座ってする 立ってほしくない！ 男性にトイレ（小）のルールをしっかりと周知してください 現状は周知ができていないと思います 入院時に患者を初めて病室に案内した時に、このルールを本人にしっかりと周知してください 更にトイレに案内し便器正面に貼られた黄色地のルール表示貼り紙を示し、その内容と目的を本人に理解させてください 私は●●に入院しているが、●●迄は立ち小用の痕跡を見たことは一度もなかった しかし、●●に4番トイレで立ち小用の痕跡を見つけた 便座が上げられたままになっている 便器上部の面には立ち小用のものと思われるシブキが多数付着していた ●●にも同じ4番トイレで先日同様便座が上げられたままになっていた この日は更に便器上部の面にシブキではなく小水がじかにのっていた 更に便器を越えた奥側にかなりの量の小水溜まりがあった このことからすると●●に入院した患者と思われる ②洗面台マナーの呼びかけ 病室共用のものであろうが病棟の廊下終端部に備え付けられているものであろうが、洗面台を使ったあとは次の人が気持ちよく使う為に少なくとも天面の水平面部分に付着した水滴はペーパータオル等でキレイに拭き取っておく もちろん、曲面部（水受け部）に付いた口内異物等は必ずキレイに流し去っておく 入院時に患者を初めて病室に案内した時に、このマナーを本人にしっかりと教育してください ※入院に際しての注意書にも明記すべきと思います</p>	<p>このたびは、男性共用トイレ・洗面台の使用法やマナーについて、貴重なご意見をありがとうございます。 ご指摘の通り、男性共用トイレの使用法については「男性も座ってご利用ください」と文字と絵で明記した注意喚起の掲示を行っておりますが、立ったままご利用になられる方がいらっしゃいます。 今後は、入院時の男性共用トイレ・洗面台使用のルールやマナーが徹底されるよう、頂きましたご意見を再発防止に向けた検討の材料とさせていただきます。なお、汚れが気になられる場合におかれましては、スタッフへお声掛けいただけますと幸いです。 引き続きご理解、ご協力のほどよろしくお願いいたします。</p>	<p>病棟</p>
<p>12月10日</p>	<p>●●お世話になりました。●●で入院された方と、カーテンへだて隣同士になりました。消灯後イビキがはじまり、日をまたいで午前1時すぎから、ライオンが吠えるようなイビキに変わり、耐えられなくなり、廊下に出ました。もう一人も出て来られ、看護師も見えましたが、対応できなく、翌朝師長さんにベッドの位置を変えてもらいました。部屋のメンバーも2人入れ替わり、●●の方々でした。その晩も昨夜と同じく激しいイビキがはじまり、新しい若い方も「ひどいですねえ。イヤホンしたら少しましですよ」と予備を貸してくれました。それで何とか朝を迎えました。 自身のイビキは本人には分からないと思います。●●の人だったのでこれから再度入院されるでしょう。同部屋はいたたまれません！病院側から、本人にイビキのことをお話しいただき、治療でましになるなら、そうして頂きたいと切に思います。</p>	<p>このたびは、同室者の鼾についてご不快な思いをお掛けしまして、心よりお詫び申し上げます。 同室者の方については、鼾が生じている場合は、その都度声掛けをさせていただきご本人へ注意を行っております。病室を移動していただくことも検討いたしました。が、総室を希望されており、当時は満床であったため、ベッドの配置を移動する対応をさせていただきました。 今後もできる限りの配慮を続け、患者さんに少しでも快適にお過ごしいただけるよう努めてまいります。</p>	<p>病棟</p>

12月10日	<p>個室を●●使い、今回総室の4人部屋を使わせていただきました。私は、廊下をはさんで、男性、女性となっているな、パジャマ姿の女性が入り出るな、くらいにしか思わなかったのですが、見舞いに来た●●が、同じ廊下で男部屋、女部屋と向かい合ってるんですね、と。考えた事がない。病院の構造として、フロア（1廊下）は男性、女性別々にしてあげた方が、すごいやすいのではないかと考えた次第で、ご報告します。</p>	<p>このたびは、病棟内の男性・女性の部屋配置に関する貴重なご意見をお寄せいただき、誠にありがとうございます。</p> <p>当センターでは、診療科ごとに入院患者さんを受け入れており、4人部屋の配置につきましては患者さんの性別や人数比率を考慮しました上で決定いたしております。患者さんの治療や看護の提供に支障が無いようにも配慮させていただいております。</p> <p>男女別のフロア配置に関しましては、現在のところ変更の予定はございませんが、患者さんがより快適に過ごせる環境をご提供できるよう引き続き努力してまいります。ご理解いただけますようお願い申し上げます。</p> <p>今後も何かご不便・ご不明点がございましたら、どうぞご遠慮なくお知らせください。</p>	病棟
12月10日	<p>最近入院された方で、男のトイレ使用時に立ってする方がおり、トイレのよごれがひどい。入院時にしっかり説明、注意してほしい。</p>	<p>このたびは、男性トイレの使用方法に関してご意見を頂き、ありがとうございます。</p> <p>共用トイレの汚れでご不快な思いをされたこと、重く受け止めております。今後は入院時のご案内において、トイレの使用方法についてより丁寧に説明を行い、皆さまに安全かつ快適にご利用いただけるよう努めてまいります。</p> <p>引き続きお気付きの点がございましたら、どうぞご遠慮なくお知らせください。</p>	病棟
12月17日	<p>いつもお世話になっております。現在は、●●で時間も短くなり助かっていますが、次回からは●●で実施されるとの事…。</p> <p>仕事もしておりますので、待ち時間が長ならない様に、時間の長い方と短い方とベットを別々に工夫して頂きたいです。</p> <p>●●は時間も短いので、寝心地とかは求めませんので、簡単なベットor台で結構ですので、どうぞ宜しくお願い致します。</p> <p>(※出来るだけ午前中に済ませたいので、早い時間の予約を希望致します。通院に、●●以上かかります。)</p>	<p>このたびは、貴重なご意見をお寄せいただきありがとうございます。</p> <p>当センターでは、全ての抗がん剤（点滴・皮下注射）を外来化学療法室にて実施しております。このたび、新たに外来化学療法室での実施となりました皮下注射につきましては、薬剤が届き次第できる限り速やかにご案内できるよう努めております。診療状況によりお待ちいただく場合がございますが、今後もスムーズにご案内できるよう取り組んでまいります。</p> <p>より良い環境づくりのため、今後も皆さんからのご意見を参考にさせていただきます。</p>	外来化学療法室

12月17日	<p>いつもお世話になっております。今回希望したいことがあり記入させていただきました。</p> <p>今シーズンをもってプロ野球を引退された元阪神タイガースの原口文仁さんに、がんセンター様で開催されるセミナーや講演会に登壇していただきたいです。プロ野球選手の現役中若くして大腸がんに罹患され、手術、治療を受けながらプレーを続けられました。これまでも複数回がん啓発のイベントにも登壇されました。お話がわかりやすく勉強になりますし、がん患者やその家族にとっても非常に励みや希望になります。ぜひ希望したいです。</p> <p>ご検討のほどよろしく願いいたします。</p>	<p>このたびは、セミナー・講演会の開催につきまして、貴重なご意見をお寄せいただき誠にありがとうございます。</p> <p>ご提案いただきました、がんサバイバーであるスポーツ選手の方のご講演は、多くの患者さんにとって勇気や希望につながる大変意義深い内容であると考えております。今後、このような趣旨の催しを企画する機会がございましたら、候補の一つとして検討させていただきます。</p> <p>今後とも、より良いサービスのご提供に向けて、皆さんからのご意見を大切にしていまいります。</p>	病院
12月17日	<p>足の圧縮の機械が気持ちよかったです。毎回していただけると嬉しいです。</p>	<p>ご意見を頂きましてありがとうございます。</p> <p>現在使用しております機器（リミティ）につきましては、業者よりデモとして借り受けているもので、機器の使用感や実施前後の変化などを確認している状況でございます。</p> <p>今後、ご感想や効果をもとに導入を検討していく段階ですので、導入ができました際には、毎回の使用につきましても検討させていただきます。</p>	リハビリテーション科
12月17日	<p>●●でも診てもらっています。本日、●●のための治療をしてもらいました（ハドマー？エアで浮腫を軽減する機械です）。とても良かったので今はお試しで借りていると聞きましたが、ぜひリハビリテーション室に置いてほしいです!!</p>	<p>ご意見を頂きましてありがとうございます。</p> <p>使用しております機器（リミティ）につきましては、ご記載いただいている通り業者よりデモとして借り受けているもので、現在機器の使用感や実施前後の変化などを確認している状況でございます。</p> <p>今後、ご感想や効果をもとに導入を検討していく段階ですので、導入ができました際には、ぜひご使用いただけるよう対応させていただきます。</p>	リハビリテーション科

<p>12月17日</p>	<p>①清掃について、とても綺麗にお掃除して下さいますが最後がとても残念でした。個室のトイレ、シャワー室を全ておなじ雑巾にて拭き上げた後、その雑巾を絞った後に同じ手袋にて電気のスイッチを消す、扉のノブを触る…。とても残念に思えました。正直「汚い」。その後、アルコール消毒のウェットティッシュで拭きまくりました。</p> <p>②退院時間について、入院時に退院日は決まっていなくても当院のルールで時間は決まっていますよね？入院時の説明（入院当日）にもう一度念押しの為、患者さんに言ってあげるべきでは？聞いたら看護師さんは当たり前の様（ちょっと小バカ）に教えてくれました。聞いていたら思わなかったのですが、ここはホテルか旅館か？と思いました。ルールであるならばもう少し配慮が必要です。</p>	<p>このたびは、ご不快な思いをさせていただきましたことを深くお詫び申し上げます。清掃員全員を対象に、今回の貴重なご意見内容を共有し、清掃手順の再指導を実施いたします。今後もご利用様が快適にお過ごしいただける環境をご提供できるように、再発防止に努めてまいります。</p> <p>また、退院時間につきましては、ご指摘いただきましたように病棟ごとに決まっております。病棟看護師には、ご入院時に病棟の退院時間の説明を徹底するよう指導いたしました。</p> <p>貴重なご意見ありがとうございました。</p>	<p>施設保全グループ、病棟</p>
<p>12月17日</p>	<p>お世話になり有難うございました。</p> <p>●●退院です。一つ気になることがあります。一番広い●●は、とても快適ですが、清掃の時、作業をされる方々がお風呂場に「土足」で入りそうじをされることに違和感があります。その場合、お風呂そうじ用の「長ぐつ」等を専用に設けられたらいかがでしょうか？土足で入られますと、とても不潔だと思います。病院ですので、少しでも清潔に保たれることを希望します。是非改善されますようお願い致します。</p> <p>ありがとうございました。</p>	<p>このたびは、ご意見を頂きありがとうございます。</p> <p>病室清掃担当の清掃員は、屋内専用の靴を履くようにしており、浴室の清掃時と同じ靴のまま作業をさせていただいております。</p> <p>そのため、浴室清掃後には、洗い場床面の除菌拭きを行い、安心してご利用いただけるように取り組んでおりますので、ご理解のほど何卒よろしく願いいたします。</p>	<p>施設保全グループ</p>

12月17日	<p>添加物（食品）は発がん性があると聞いています。 食事の内容が、添加物がたくさん入っているものもあり、少し気になってしまいました。</p>	<p>給食で使用される食品の原材料について、ご不安がおりとのご意見かと存じます。 当センターの給食では、安全性や美味しさ、治療に対する適正性といった病院給食としての品質を保つために、使用する食材には、国の制度上の基準に加えセンター独自の基準を設けて管理しております。現在、給食でご提供している食材は、上記基準を満たすものを採用しております。使用する食材は、気候や社会情勢などにより変化が伴いますが、調達業者とも協力し、専門のスタッフが内容を確認してより受け入れ・使用を行っております。 このたびは貴重なご意見ありがとうございました。</p>	栄養管理室
12月24日	<p>いつもお世話になり、ありがとうございます。 最近、通院に関係のない、あきらかに観光客の外国人が一階のレストランによくいます。レストラン周辺の廊下で、マスクなしでさわいであり、マナーとルールを理解していない様です。これらの外国人に対する注意を、徹底して頂きたく思います。よろしくお願い致します。</p>	<p>外国人来院者に関するご意見を頂き、ありがとうございます。 インバウンド需要の増加に伴い、外国人来院者が増えておりますが、院内でのマナー違反は日本人・外国人を問わず発生しております。1F総合案内スタッフによるマスク着用依頼などの声掛けは継続させていただきますが、院内で騒音などの事象が発生いたしました場合は、お近くの院内スタッフ（テナント各店舗内で事象が発生いたしました場合は各店舗スタッフ）へお知らせいただけますと幸いです。</p>	施設保全グループ

<p>12月24日</p>	<p>レンタルの件について、パジャマ、バスタオル、タオルは毎日交換が必要でしょうか？週2～3回で何か特別な場合は追加としたらいかがですか？入院中はなにかと経費も重くかかります。少しでも抑えたい所です。清潔なのは良いことですが、しんどい時など着替えも辛い時がありますよね！家庭の事情で大変ありがたいことは思いますがもう少し負担がかからない方法を考えてみてくれませんか？</p>	<p>レンタルタオルをご利用いただき、ありがとうございます。 レンタル料金につきましては、枚数ではなく期間に対してご請求させていただいております。そのため、枚数を減らして料金を下げることができかねますので、ご理解いただけますと幸いです。 また、毎日お配りいたしておりますのは、清潔なものを常にご利用いただくためでございます。使用済みのものであってもきれいに畳まれている場合は未使用品との判別ができないため、常に洗濯済みのもをお配りいたしております。ご使用にならなかったパジャマやタオルがございます場合は、溜めずに洗濯にお出しただいて問題ございません。 ご理解のほど、何卒よろしくお願いいたします。</p>	<p>施設保全グループ</p>
<p>12月24日</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・テレビのイヤホンジャックの位置がわからない。丸いシールでわかりやすく、あと大きくジャックマークを。 ・初めの治療時（何回か）行く場所のメモがほしい。 ・体重をはかる所に土足厳禁の表示を（絵）。 ・ペーパータオルの使用時、両手で取れば取りやすいので、マークなどで表示を。 ・トイレ時、男の方は、立ってしない様になっているが、わかりやすく入院時確認する。 ・食事の希望が、出来る事を説明してほしい。 	<p>このたびは、貴重なご意見をありがとうございます。テレビのイヤホンジャックの位置や、体重計・ペーパータオル・トイレの使用法、検査場所のご案内などにつきまして、分かりづらくご不便をお掛けし、申し訳ございません。 テレビ台はリース備品のため加工はできませんが、今後はスタッフからの案内をより丁寧に行い、必要に応じてお部屋にて直接ご説明させていただきます。検査場所につきましても、説明時に分かりやすくご案内し、必要に応じて地図をお渡しさせていただきます。また、体重測定時の靴の扱いや、ペーパータオル・トイレの使用法につきましては、ご入院時やご使用時の説明を工夫するとともに、表示方法の改善も検討いたします。お食事につきましては、患者さんの治療状況に応じて、食べやすい食事の種類や形状に変更できることをご入院時にご案内させていただくようにスタッフへ周知いたします。 患者さんに安心して快適にお過ごしいただけるよう、引き続き努めてまいります。頂戴したご意見を真摯に受け止め、今後の改善に活かしてまいります。</p>	<p>病棟</p>

<p>12月24日</p>	<p>今回のコロナ感染対応についての意見</p> <p>●●がコロナ感染発症された案件。</p> <p>●●わかった時点で看護師さんに対応の説明をお願い→担当先生から説明を受けました。→発症された方は、前から入院されていた方で、入院時検査（陰）担当看護師さんの話から、●●の他の病室でもコロナ感染があるとのこと。発覚したのは●●のこと。上の責任者の方が対応について話し合っているとのこと…。</p> <p>質問・意見</p> <p>・先生からの説明も頂きましたが、発症した●●の患者にしたら、しっかりとした根拠、理由に基づいた責任ある説明（この部屋にとどまる、退院等の理由）を頂き納得させて頂きました（3類→5類になりインフル対応と同等、通常対応だったと思いますが…）。</p> <p>・感染経路の”つぶし”。面会者の体温認識器具を入口に置くなりしてほしいです。面会者の実態としては15分で終わっていないし、病室で話されている（動けない患者さんもいるので仕方ない場合もありますが）。家族控室の利用をすすめてほしいです。</p>	<p>このたびは十分な説明が行き届かず、不安なお気持ちにさせていただきましたことを心よりお詫び申し上げます。</p> <p>また面会に関するご意見を賜りありがとうございます。面会者の方に対する体温測定（サーモグラフィを含む体温認識機器の使用）につきましては、当センターでは現在実施しない方針としております。体温は個人差が大きく、平熱が高い方もおられるほか、ご来院時の外気温や日光、着衣などの影響により皮膚温が一時的に上昇することがございます。そのため、不要な面会制限を行ってしまう可能性があることから、実施いたしておりません。</p> <p>病棟内での面会につきましては、時間を超過されている患者さんにはお声掛けをさせていただく場合もございますが、全ての面会者の時間を把握することが困難な状況でもございます。面会時間の制限は、患者さんの治療や回復を最優先に考えたものであることを、全ての患者さんやご家族にご理解いただけるよう今後も努めてまいります。</p> <p>貴重なご意見を頂きありがとうございます。</p>	<p>病棟</p>
<p>12月24日</p>	<p>病室の清掃に関して気付いたことを意見させて下さい。毎日、ゴミ箱のごみ処理→洗面台と鏡→トイレおよびシャワー室→床のモップ掛け、といった順番で掃除をいただいています。順番は、人によっては、トイレおよびシャワー室が2番目の時もある様です。お陰様で、清潔な環境で治療させていただいておりますが、一点だけ残念に思う点がありましたので、ペンを取りました。</p> <p>それは清掃員の方の手袋です。</p> <p>複数の病室を1ペアの手袋で連続して作業されている様です。人によっては、洗面台の水を出すために、蛇口をわしづかみにして水を出す使い方をされており、汚染を広げる可能性が高まるのではと不安になります。順番的にも蛇口をつかむのがトイレの後のこともあり、その同じ手袋でトイレに触り、蛇口をつかみ…。●●で抵抗力が下がっている患者病室の清掃方法としては、不適切な様に感じます。最初の病室から連続して利用しているとすればもっと大きな問題にも成りかねないと心配しながら過ごしています。せめて部屋ごとの交換とトイレを最後にするなど、ご検討いただければ幸いです。</p>	<p>このたびは、清掃員の清掃手順に不備があり、ご不快な思いをさせていただきましたことを深くお詫び申し上げます。</p> <p>清掃員全員を対象に、今回の貴重なご意見内容を共有し、清掃手順の再指導を実施いたします。</p> <p>今後もご利用者が快適にお過ごしいただける環境をご提供できるように、再発防止に努めてまいります。</p> <p>【再指導状況】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・12月26日より個別指導を順次実施中 ・清掃カートに手袋着脱の徹底を促すシールを貼付し、意識が薄れないように取組中 	<p>施設保全グループ</p>

<p>12月24日</p>	<p>広くて、快適な●●なのですが、照明については???です。ベッドに横になると明かりの調節ができません。ねむりにくい夜、本を読んでいてねむりに落ちようとするとう立ち上がって消灯に。この動作のうちにねむさが去っていくと残念。 たくさん灯りがあるのにどれもベッド上で調節できません。一つでいいから調節できるのを作っておいてほしかった！</p>	<p>このたびはご意見を頂戴し、ありがとうございました。 頂戴いたしましたご意見につきましては、病室改修や、照明器具更新時の参考とさせていただきます。</p>	<p>施設保全グループ</p>
<p>12月24日</p>	<p>洗髪をして頂けるのはありがたいですが、もう少し技術をあげてもらえたらと思った。洗っている感じがあまり感じられない。研修とかで学ぶのも良いのではないかと思う。</p>	<p>このたびは、貴重なご意見をお寄せいただきありがとうございます。 当センターでは、研修を行い、所定の技術評価に合格いたしましたスタッフにより洗髪を実施しております。しかしながら、洗髪後に満足感が十分に得られなかったとのご指摘を真摯に受け止めております。 今回のご意見を踏まえまして、技術の再確認を行い、質の向上に努めてまいります。</p>	<p>病棟</p>

【令和7年12月 ご意見箱に寄せられた謝辞】

日付	ご意見
12月1日	全体的に看護師さんは、優しい。特に、●●！
12月1日	いつもありがとうございます。 川柳が楽しくてはげまされました。冊子にしていただけると自宅でゆっくりと読めるので、そうして下さるとうれしいです。よろしくお願いします。
12月1日	Drも看護師さんも、おそうじの方、配膳の方、全てパーフェクトと思います。初めての大きな●●！こわすぎ〜って感じでしたが、Dr、スタッフの優しさと自信が伝わりここなら大丈夫！と思え、●●に挑むことが出来ました。

<p>12月1日</p>	<p>●●の延べ日数入院しました。 ため口の看護師さんが、必ずといっていい程おられました。●●に限って一人もおられません。てきぱきと、しかも丁寧に説明して下さいました。忙しいはずなのに…。 「病室に居ない」とか「病室に置いていた案内、資料を読んでいない」と怒る看護師さんがおられないので、ほっとします。 もう少し入院していたい…とは決して言いませんが、これからも雰囲気の良い（明るいだけでない）病棟であって欲しいと思います。 ●●も宜しく願います（それから●●有難う）。</p>
<p>12月1日</p>	<p>●●に関連した意見です。 当センターでは、●●より他医院の紹介で治療をさせていただいています。病院の施設が新しいこともあり、設備面では申し上げるまでもなく大満足です。さらに感動しているのは、各外来、検査、入院病棟、各テナントでの対応です。 特に、入院病棟でのシフト制での各看護師さん間の情報共有の良好さです。薬剤部、医師部門などとの連携、同時間帯での他の看護師さん等への情報共有など見事です。●●とは病院側の取り組みや対応方法が進化しているのは当然ですが、それらを日々維持、向上されていることが要因だと思います。同室の他の患者さんとのやりとりからも看護師さんの満足度も高く、また感謝の気持ちをお持ちなのでよく伝わります（長くなりました）。</p>

12月10日	地下に流れる音楽にとってもいやされました。落ちついて「ホッ」とします。 ありがとうございました。
12月10日	<p>いつも病院の皆様、対応良くしていただきありがとうございます。</p> <p>●●とやって来て、ようやく●●がたちました。●●腫れがあり、あまり変化がありません。●●より、アドバイス頂き家にいてくじけそうになる自分を、あたたかく、励ましていただき本当にありがとうございました。感謝しています。</p> <p>その折、圧迫する機器を、●●にあてていただきました。その気持ちがとても良かったのです。新しいものだそうですが、もっと、増やしていただきたいなと思いました。</p> <p>●●の腫れで困っている方はたくさんおられると思います。女性なら特に家事や日常生活の悩みは、多くあると思います。どうかたくさんのお患者さんが早くよくなりますよう、よろしくおねがいします。</p>

<p>12月10日</p>	<p>この度は●●、お世話になりました。ありがとうございました。</p> <p>この●●は、日々連携が密に取れていて、仕事も迅速かつ丁寧…。さらに、受け答えについても、笑顔で気持ち良い対応をして頂きました。感謝です。</p> <p>様々な患者が入れ替わり入退院していく中での日々のご対応は、ご苦労が多いと思いますが、引き続き「患者に寄り添った真心ある対応」を実践して頂けたら、有難い限りです。ちょっとした真心は非日常で入院している我々の不安を取り除き、柔らかな光を注いでくれる。そうしたひとつひとつの出来事が、患者の心を後押ししてくれる源ともなります。</p> <p>※●●には、特にお世話になりました。この場をお借りして”ありがとう”を綴らせて頂きます。</p>
<p>12月10日</p>	<p>何度めの入院となっただろう…。ようやく退院することができました！</p> <p>●●、大変お世話になりました。●●もとより、副師長、主任、看護師の方々、それらによりチームとしての一体感が情勢されていて、いろんな場面で癒していただき励ましてもらった入院生活でした。改めましてありがとうございました!!</p> <p>病院という場は、患者にとって、特に入院生活となれば、非日常体験のなか、それぞれ回復に向けて、不安の最中耐えながら寝起きしています。そのような環境下で最も身近な存在が看護師の方々であり、患者はその方々の対応により、幸せや癒しを感じたり、時に、不安を感じたりすることもあります。皆さんの患者に寄り添う言動について、「病院ファースト」ではなく「患者ファースト」のより確かな実現を期待して止みません。</p> <p>●●の医療スタッフの方々、本当にいろいろとお世話になりありがとうございました。心からの感謝を申し上げますとともに、皆様のご活躍を心より祈念しております。</p>

<p>12月10日</p>	<p>この度も、入院と治療の中で、●●、そしていつも優しく携わって下さいました●●に支えて下さった事への深い感謝を、どうしても言葉に残しておきたく、こちらに書かせて頂きます。</p> <p>病気が分かった時、私は恐怖と不安でいっぱいでした。「治療しないと今年、生きれないかも。」と、昔からお世話になっている近くの病院で突然言われて、「もうこの紹介する大阪国際がんセンターしか助からないから、早く受診して。」とのことでした。びっくりと治療に向き合えないと頭では分かってるけど身体もつらく、先が見えませんでした。その時、私の不安を最初に受け止めて下さったのが、●●でした。診察のたびに、優しく丁寧に説明して下さい、痛みや不安を決して軽く扱わず、きちんと向き合って下さる姿勢に、お忙しいのに、お電話で体調も気遣って下さり、私は何度も救われました。</p> <p>そして、入院生活の中で、一生懸命頑張って下さってる看護師さんなのに、認知症の患者さんだけどヒドイ事を言われてもそれでも患者さんの為に尽して下さいる姿を見て感動しました。</p> <p>私の担当して下さいました●●。入院生活、●●の時も前向きに声かけ下さり、お忙しい中でも私という一人の患者を温かく、大切に扱って下さった優しさを一生忘れません。</p>
<p>12月10日</p>	<p>医療の現場が、どれほど過酷な中で、皆様が働いておられるか想像しきれない部分も多くありますが、私の前では、いつも穏やかで優しい言葉と態度で接して下さい。おそうじの方も皆さん優しい。こちらの病院で、●●に出会えた事は、私にとって幸運であり人生の中で忘れられない事です。</p> <p>まだまだ治療途中でお世話になりますが、本当に本当にありがとうございます。これからも、宜しく願い致します。</p> <p>※ご意見ファイルを読ませて頂きまして、色々と書かれていますが、私は感謝でいっぱい、不満なんて1つ也没有せん。</p>

<p>12月10日</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・先生は、その時々のお患者の様子や状態を見て、入院、検査、治療法等を変更したり、どうするかを臨機応変に対応されたりしています。 ・先生に●●とお伝えしたら、●●をする程の量ではないけれど、●●を見てチェックして下さい少し安心しました。 ・看護師さんも親切で丁寧です。色々な説明もしっかりとしています。廊下でも患者さんの様子を気遣っていらっしゃいます。 ・電話対応の方、受付の方も対応が丁寧でしっかりとされています。 ・食事もいつもおいしく頂いています。色々工夫されていて色どりも美しいです。 ・助手さんもベッドや布団シーツの準備等、段取りがいいなと思います。この前も忘れものをしましたが、退院する病棟を出る前に見つけて下さり助かりました。●●中に手足しびれ対策の氷を交換して下さい助かりました。 ・清掃の方も、天井とか色々細かな所まで清掃されています。 ・タクシーの運転手さんも、僕がもし「がん」になったら絶対に大阪国際がんセンターに行くわ、あそこはMRIとか設備が全然違うもん、とおっしゃっていました。
<p>12月10日</p>	<p>今回●●でした。前回より●●の体調がすぐれなかったのですが、先生や看護師さんが丁寧に対応してくれました。忙しい中でもすぐ対応して下さいありがとうございました。</p> <p>これからもよろしくお願いいたします。</p>

12月10日

今回の入院で●●の皆様には大変お世話になりました。不安の中での治療スタートでしたが、●●が要所要所でお声掛け下さり、不安がる私の意向をいつも尊重してご対応下さりました。●●も毎日様子を聞きに来て下さり、処置も説明もとても丁寧で安心しておまかせすることができました（他の患者さんも●●の処置は丁寧で安心できるとおっしゃっていました）。●●には皮膚のことでいつも相談にのっていただき、薬の塗り方やタイミングなど色々ご教授頂き、とても頼りにさせて頂いていました。同じく●●には担当以外の時でもいつも明るく声を掛けて頂き、常に私たち患者側の気持ちをわかって下さっていると感じ、長い入院生活の中でも心穏やかに過ごすことができました。●●に私のその時々辛いことなどたくさんのお話を聞いて頂き、何度先生の前で泣いてご迷惑をおかけしたかわからないくらいです。●●も入院中の心の支えでした。●●は会うたびに「がんばってネ！」と励ましの言葉を下さり、とても嬉しかったです。途中で、●●も併発し、とても辛い時期もたくさんありましたが、●●の皆様のおかげで長い治療も乗り越えられたと思います。心より感謝申し上げます。これからも皆様のご活躍を心よりお祈り申し上げます。ありがとうございました。

12月10日	<p>先生、看護師の皆様をはじめ、全てのスタッフの方に感謝致します。常に患者ファーストの姿勢で対応していただき、とてもありがたい気持ちでいっぱいです。クリンリネスやお食事を提供していただいている方も、こまかな心づかいを感じました。不安に思う事に対しても、親身になって対応していただきました。ありがとうございました。お世話になりました。</p>
12月24日	<p>今回の入院に際しまして、先生、看護師、その他のスタッフの皆様には大変、親切、丁寧に対応して頂き安心して治療を受けることが出来ました。今までの入院生活で困ったことは食事でした。こちらにお世話になった事で私にあった食事方法で、今まで食べられなかったのが徐々に口にすることが出来て元気も出ました。ありがとうございました。これからも皆様の活躍を心から願っております。本当に!!本当に!!ありがとうございました。</p> <p>日頃栄養士の先生達が、味つけ、盛りつけ、献立と常にご研究されているとお聞きしました。確かに私もこちらの病院にお世話になって食事に関して不満はありませんでした。毎日美味しく頂き元気に退院することになりました。ありがとうございました。手が震えて読みづらいでしょうが申しわけありません。</p>

<p>12月24日</p>	<p>私に携わって下さった看護師さん、良い笑顔で元気付けられました。特にお名前を出して申しわけないですが●●には対応していただき、笑顔で希望も出てきます。これからも続いて皆様、明るい笑顔と親切、ていねいにつかえてあげて下さい。</p> <p>追伸</p> <p>●●にはお世話になりました。ハッキリした言葉でご説明していただき、大変理解出来ました。ありがとうございました。</p>
<p>12月24日</p>	<p>早朝採血が始まった時から利用させていただいています。朝早く職員の皆様にはお世話になりますが患者の立場からはとても助かっています。待ち時間が少なく、半日で終わることができ、午後は好きなことに時間を使えるので、できればずっと続けていただけるとありがたいと思います。</p> <p>●●はとても混んでいて時々入院することもありますができたら一泊しないで日帰り入院ができないでしょうか？入院となると費用がとても高くなるので日帰りにしていただけたらとても助かります。</p> <p>これからもよろしくお願いします。</p>
<p>12月24日</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・病棟や●●にWiFiがあるのが良かったです。おかげで入院生活も快適に過ごせました。速度も良好でした。 ・お食事がおいしかったです。色どりにも配慮がありうれしかったです。 <p>この2つは貴院のアピールポイントとおもいます。</p>

<p>12月24日</p>	<p>●●、スタッフの皆様。 この度は大変お世話になりました。皆様のおかげで、順調に回復することができました。 ●●にあたっては緊張と不安もありましたが、●●の的確なご説明とご技量、そして看護師の皆様の温かく落ち着いたご対応のおかげで、安心してお任せすることが出来ました。 また、入院生活では清掃が行き届いた清潔な環境化で、心地よく過ごすことができました。至る所にドライパーが備え付けられている点など、細やかなお気遣いも大変ありがたかったです。 その他、入院中の食事も美味しく、クリスマスリース作りや体操といったイベントにも参加させていただき、入院の合間に心とむ時間を過ごすことができました。 最後になりましたが、改めまして、この度は大変お世話になりました。心より御礼申し上げます。</p>
<p>12月24日</p>	<p>今回は、●●で心の準備も出来ずに入院の日になりました。そんな時に看護師さんと会話するうちに涙があふれて止まらずを何回か繰り返してしまいましたが、励ますばかりでなく話を聞いて下さったり、やさしくさすって下さったり、その時々で私の心の位置に合わせて会話をして頂きました。そのおかげで少しずつ気持ちが落ち着き家族にも言えないような事も何故か、スーと言えて、何でかな？と考えると●●の看護師のみなさんは、"ワンチーム"に感じました。見えない所でも、看護師さん同志のネットワークで業務じゃないのに色々調べて一番良いであろう情報を届けて頂いたり、気が付けば、そっと寄り添ってもらったりしていたなあってと安心感があり、とても心強かったです。 日々忙しい業務で大変ですがこれからも変わらず一人ひとりの患者さんを支えて下さい。その明るさとお人柄で。●●の看護師のみな様へ、ありがとうございました。</p>

12月24日

●●から身体のだるさと発熱が連続して出て、初めは以前やった●●のせいだと思い、そちらの病院で調べて頂きました。しかし、●●が原因ではなく、●●に大きな何かがある事が発覚しました。それから●●が見つかりましたので、こちらの病院に紹介状を書いて頂き診てもらいました。●●に外来にて診察してもらい、入院日等を決めて帰るだけだと思っていたのに、その日は朝から身体のだるさ、発熱があり、そのまま緊急入院。その日から●●までの間、絶食が続き、何も食べられない事へのストレスがものすごく溜まりましたが、先生をはじめ、●●のお世話になった看護師さんやヘルパーさん達からの様々なお声掛けを頂き、なんとか●●までガマンする事が出来ました。●●に退院する事が出来るのは、皆様が御尽力下さったからだと思っています。この先、●●の治療が必要かどうかはわかりませんが、もしそうなったとしても、病気に負けない気持ちを持って頑張っていきたいと思っています。

【令和8年1月 ご意見への回答】

日付	ご意見	回答	担当部署
1月5日	<p>早期採血枠が出来て、●●が午前中で終了し、大変感謝しています。</p> <p>早朝より、玄関前に並んでいます。7:30のオープンと同時に1Fエレベーターで2F採血室に誘導いただいておりますが、エレベーターのカゴの中には満員の状態で入ります。2Fに到着後、後から入った患者（玄関では後方に並んでいた方）が順番を無視して採血受付に向かうことがしばしばあります。後々の診察の順番も採血順で決まるので、不公平です。以下提案です。</p> <p>1) エレベーター誘導係の方に、エレベーターに入る患者や家族に、「採血順は、玄関に並ばれていた順をお願いします」と一言、声をかけていただく。</p> <p>2) 同内容をエレベーター1F～2Fの目のつくところに掲示いただくことで、予防できませんでしょうか。マナーの問題だとは思いますが、知らない（気付かない）年寄りも多いと思います。</p>	<p>このたびは、早朝の採血室での受付に際し、ご不快な思いをお掛けし申し訳ございません。開院前よりお並びいただいたにもかかわらず、院内移動の過程で順番が前後したとのこと、心よりお詫び申し上げます。</p> <p>当センターでは患者さん同士の接触や衝突を防ぐため、早朝にフロア巡回者より「急がず通常での移動」をお願いしております。今後も引き続き職員による声掛けを実施し、皆さまに安心して受診いただける環境づくりに努めてまいります。</p>	医事グループ
1月5日	<p>面会は15分を過ぎるならできましたら談話室でお願いしたいです。</p> <p>電話も談話室でお願いしたいです。</p> <p>静かに話していただいていた方がいいのですが長いので疲れてしまいます。頭が痛くなります。すみません。よろしく願います。</p> <p>お話しする事はいい事と分かります。お互い病人で不安な気持ちは分かりますが、お互いに注意して快適に治療を受けたいです。</p>	<p>このたびは、病棟での面会や電話の状況により、療養環境にご負担を感じさせてしまいましたことにつきまして、申し訳ございませんでした。</p> <p>当センターでは、全ての患者さんが安心して療養できるよう、面会は1日1回・同時に2人まで・15分以内としております。また、総室内での通話は禁止しております。通話可能エリアは、各病棟の電話ボックスやロビーとなっております。また、総室での面会時には、他の患者さんの療養に配慮した静かな会話をお願いしております。これらの内容は院内に掲示し、周知を行っております。</p> <p>しかしながら、ルールが守られない状況が生じ、結果として他の患者さんの療養を妨げる場面がございましたことは、病院として看過できない事態であると認識しております。今後は、必要な場面においてスタッフが適切に声掛け・注意を行い、ルールが守られるよう対応を徹底してまいります。</p> <p>このたびは、療養環境に関する貴重なご意見をお寄せいただき、誠にありがとうございました。</p>	病棟
1月5日	<p>私は、何度かお世話になっておりますが、前に比べ掃除は簡素、バスマットも交換時間が早く、朝シャワーもあびにくい。AM7時にこられました。個人的な意見ですが、質が変わった気がします。</p> <p>掃除の件は、●●に担当した方です。</p>	<p>ご意見をありがとうございます。</p> <p>バスマットにつきましては、患者さんの検査や治療、シャワーの時間に重ならないよう早朝の7時に交換しております。個室の患者さんがご不在（トイレ・シャワー中）の場合は、お部屋の外に掛けておりますので、ご自由にシャワーなどをご使用いただけます。また、交換後すぐに使用された場合は、再度交換も可能ですので、いつでも職員にお声掛けくださいますようお願い申し上げます。</p> <p>清掃につきましては、頂きましたご意見を全スタッフへ共有し、清掃技術の基本などについて個別で再指導を行います。各スタッフが初心に立ち返って業務に取り組み、サービスを向上できるよう努めてまいります。</p>	病棟、 施設保全グループ

1月5日	<p>初めての●●でお世話になり有難うございました。全ての医療スタッフの方々に感謝申し上げます。一点だけ、よくわからなかった事を挙げさせていただきます。</p> <p>入院後、●●に行く際の荷物の確認が有りました。貴重品ボックスの鍵を、控室に居る家族に渡してから行きますとの説明。渡したカギは、翌日部屋に戻る時まで要らないので翌日家族に持って来てもらって下さいと言われました。</p> <p>※携帯電話については、「貴重品ボックスの中に入れず、家族から受け取り●●に持って行って下さい。みんなヒマそうにされているので携帯が有った方がいいですよ～みなさん携帯さわってはりますよ～」と。●●に聞いたところ、原則、携帯電話の持込はNGとのことでした。棟内にも貼り紙を確認しました（後日）。私自身は●●ではしんどすぎて寝ているだけでしたので必要なかったのですが、入院日当日のこの発言には不信感しか残っていません。</p>	<p>このたびはご体調が優れない中、携帯電話のご使用に関する説明と実際の対応に相違があり、ご不快な思いをさせてしまいましたこと、心よりお詫び申し上げます。</p> <p>当病棟での携帯電話のご使用については、医療機器への影響や安全面を考慮し、使用を制限させていただく場合がございます。今回、入院日当日に担当した看護師からの説明が不十分であったこと、また患者さんのご体調に配慮した対応ができておらず、申し訳ございませんでした。</p> <p>今後は、患者さんへのご説明に際して、より正確で丁寧な情報提供を行うとともに、ご体調に応じた対応をするよう病棟スタッフへ指導を行い、安心して療養いただける環境づくりに努めてまいります。</p>	病棟
1月5日	<p>トイレの横のベッドに入院しています。引き出し方によっては大きな音が鳴るトイレトペーパーを使用しています。夜中にはかなり大ききこえます。</p> <p>できれば大きな音が鳴りにくいペーパーを使用してほしい。</p>	<p>貴重なご意見、誠にありがとうございます。</p> <p>院内のトイレトペーパーに関しましては、SDGsへの貢献といたしまして、FSC認証を受けたトイレトペーパーを選定し、使用いたしております。</p> <p>今後、頂きましたご意見の内容の解消につながるような良い製品がございましたら、入れ替えなどの検討を進めさせていただきます。</p>	施設保全グループ
1月14日	<p>入院受付の窓口について、それ以外の方が1つしかないため、受付されている方が時間がかかる場合、長時間待つことになり疲れる。窓口を2つにして欲しい。</p>	<p>このたびは、入院受付・入院申し込みの窓口においてお待たせしてしまい、誠に申し訳ございませんでした。ご不便やご負担をお掛けしてしまいましたことにつきまして、心よりお詫び申し上げます。</p> <p>当センターでは、限られたスペースおよび人員体制の中で、入院受付・入院申し込みを含め最大3つの窓口を設け、混雑状況に応じて入院受付の窓口を2つとする、または入院申し込みの窓口を2つとするなど、柔軟な運用を行っております。しかしながら、時間帯や手続き内容によってはお待ちいただく場合があり、特に窓口スペースの拡張については、現状では即時的な対応が難しい状況です。</p> <p>今後も待ち時間の短縮に向けた運用改善に努めてまいりますので、何卒ご理解を賜りますようお願い申し上げます。</p>	医事グループ

<p>1月14日</p>	<p>いつもありがとうございます。だんだんとイスも増し皆様が便利に活用されています。 ただ、●●に行き着替えをする時、床にすのこが無いのは困ります。自分の靴の上に足を置きますがヨロヨロします。すのこを置いて下さい。</p>	<p>このたびは、貴重なご意見ありがとうございます。 ご不便をお掛けし申し訳ございませんでした。同様のご要望が上がったことがございますが、すのこを踏み外すことによる転倒や、現在の更衣室が狭くすのこを設置するとどうしても土足で上がられる可能性が出てまいりますことから設置いたしておりません。手すりを設置いたしておりますので、ご利用いただけましたら幸いです。 今後、更衣室の拡充なども検討しておりますので、その際にはご検討させていただきます。</p>	<p>放射線診断・IVR科</p>
<p>1月14日</p>	<p>食堂・デイルームの表記のある部屋で飲食を禁止するのであれば、食堂の表示を紙でかくす等の処置をお願いします。まぎらわしい！</p>	<p>このたびは貴重なご意見を頂きまして、誠にありがとうございます。 ご指摘の通り、現在、病室以外の病棟共有エリアにおいては、感染対策のため飲食をご遠慮いただいておりますが、病棟内の表示に「食堂・デイルーム」とあることで、患者さんに混乱を招いてしまったことを、お詫び申し上げます。 頂いたご意見を受けまして、該当箇所の表示については現状に即した形での修正を検討し、速やかに対応させていただきます。 今後も患者さんが安心して過ごせるよう、分かりやすく快適な環境づくりに努めてまいります。お気付きの点がございましたら、どうぞご遠慮なくお声掛けください。</p>	<p>病棟</p>
<p>1月14日</p>	<p>付き添いの者です。病院入り口で右折しようとした自家用車（赤い車）の前に●●が立ちはだかって制止していました。ルールは分かりますが、大きな看板があるわけではなく、明確な右折禁止標識がないので、あくまで自主ルールだと認識しています。エンジンがかかっている車の正面に立ちただかるのは、事故につながりかねず非常に危険に感じました。やりすぎです。見ていて、正義感の押しつけに感じました。渋滞となる理由は、府庁通勤者が歩行することを優先していることのほうが大きいのではないのでしょうか。むしろ信号を要望します。</p>	<p>このたびは、ご意見を頂きありがとうございます。 右折入庫に関しましては、東警察署の指導の下、禁止とさせていただきます。また、安全な入庫にご協力いただき列にお並びいただいている方々が円滑に入庫できるよう、警備員の安全確保を含めまして、周囲環境の安全配慮を行いながら誘導させていただきます。 なお、道路交通法に基づき、歩行者優先での誘導となりますことにつきまして、ご理解・ご協力のほどよろしくお願いいたします。信号機の設置につきましては、ご要望がございましたことを警察へお伝えさせていただくようにいたします。</p>	<p>施設保全グループ</p>
<p>1月14日</p>	<p>玄関（エントランス）付近は寒くて、風邪を引きそう。空調・室温の調整をお願い致します。</p>	<p>貴重なご意見をありがとうございます。 温度設定などにつきまして、改めて確認させていただきます。1階正面玄関付近は、人の往来も多く、長時間開放状態となる場合もあり、館内への外気吹込みにより温度が低下している状況がございます。 自動扉の開閉箇所の制限や、東玄関への風の通り抜けを制限することで外気吹込み対策としておりますが、その他設備改修による改善につきましても、検討課題とさせていただきます。</p>	<p>施設保全グループ</p>

1月14日	<p>些細なことが評価を下げる！</p> <p>・食事（朝8時・昼12時・夕18時）の配膳に文句有…配膳係の方には、文句は、ありません。完璧です。すばらしい！看護師が配膳する場合が、たまに遅い。●●は配膳されたのが、●●でした。温かい食事が、冷めて、美味しくなかったです。作り手の方が、かわいそうです。ちょっとした気持ちが大事です！</p>	<p>このたびはご不快な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。</p> <p>血糖測定後に看護師がお食事を配膳させていただいておりましたが、今回夕食の配膳時間が遅くなったにもかかわらず冷めたまま食事を配膳したことにつきまして、食事をとられる患者さんへの配慮ができておりませんでした。配膳業務における接遇について指導を行いました。今後は適切な温度でお食事をご提供できるよう努めさせていただきます。</p>	病棟
1月14日	<p>テレビ等イヤホンなしで音を出す患者さんが、●●であるにもかかわらずいます。入院オリエンテーションであらためて周知徹底してほしいです。</p>	<p>このたびは、テレビなどの音に関しまして、ご不快な思いをお掛けし申し訳ございません。</p> <p>ご指摘の通り、周囲への配慮が必要であり、イヤホンの使用については重要なルールであることを患者さんへご説明させていただいております。</p> <p>今後は、入院オリエンテーション時に、改めてご説明を徹底するとともに、病棟スタッフからも適宜お声掛けを行ってまいります。</p> <p>貴重なご意見を頂き、ありがとうございました。</p>	病棟
1月14日	<p>立小便する人が多い。入院する時にすわって小便するよう徹底して下さい。</p>	<p>このたびは、病棟内トイレの使用に関しまして、ご不快な思いをお掛けし誠に申し訳ございません。</p> <p>ご指摘の通り、共用トイレでは清潔保持のため、座っての排尿にご協力いただくことが重要であると考えております。</p> <p>今後は、入院時のオリエンテーションの際にトイレ使用時のマナーについても改めてご説明を行い、必要に応じて掲示などでの周知も検討してまいります。</p> <p>貴重なご意見を頂き、ありがとうございました。</p>	病棟

<p>1月14日</p>	<p>ハード面について、飲料水も設置していないなど、患者の負担になることが多すぎる。●●で病棟外に出られない特性もかんがみ、設置してほしいです。 看護師に笑顔が少ない。接客業ではないのは分かるが、患者が暗い気持ちになるくらいに無愛想な人が目につく。明るくしてほしい。病は気からです。</p>	<p>このたびは、ご意見を頂戴しありがとうございました。 サービスのご提供につきましては、患者さんにサービス料をご負担いただくことで成り立っておりますが、サービス料の収入に比して、運営コストが上回り、サービスのご提供が成立しない場合には、別手法でサービスをご提供させていただいております（飲料に関しましては、自動販売機の設置とローソンでの販売が別手法となります）。 今回ご要望いただきましたウォーターサーバーの設置につきましても、上述しました運営コストがサービス料の収入を上回る事例に当たりますため、ご要望にお応えすることができかねる状況でございます。 恐れ入りますが、ご理解・ご協力のほどよろしく願いたします。</p> <p>また、看護師の表情や接し方につきまして、ご不快な思いをさせてしまい、誠に申し訳ございませんでした。 入院中は不安や緊張が大きい中で、スタッフの表情や声掛けが患者さんのお気持ちに大きく影響することを、改めて深く受け止めております。「病は気から」というお言葉の通り、安心して治療に向き合っていただけのような雰囲気づくりは、私たちの大切な役割です。 今後は、患者さんに少しでも明るいお気持ちで過ごしていただけるよう、スタッフ一同努めてまいります。貴重なご意見をお寄せいただき、心より感謝申し上げます。</p>	<p>施設保全グループ、 病棟</p>
<p>1月14日</p>	<p>看護師の日々の言動について、一部の看護師が ・点滴の警報アラームがなっているのに5分以上、対応しない。 ・廊下で患者が困っているのに、PCに集中して気づかない。助けない。視野をもっと広くもってほしい。 ・●●日、予定していた時間を過ぎても、無報告で1時間以上来ないなど怠慢な態度です。</p> <p>看護師にとっては1日のうちのタスクの1つにしかすぎないかも知れませんが、患者にとっては一大事なんです。もっと気づき、寄り添い、接すべきです。あまりにも適当でタスクとしてこなしている人が多いことは明らかです。改善をのぞみます。</p>	<p>このたびは、看護師の対応によりご不快な思いとご不安をお掛けいたしましたことを、心よりお詫び申し上げます。 点滴アラームへの対応の遅れ、廊下でお困りの際に気付かなかったこと、また予定時間を過ぎても訪室が無くご説明も差し上げなかったことは、いずれもあってはならないことであり、患者さんのご指摘を真摯に受け止めております。頂いたご意見につきましては、スタッフ間で共有し、アラームへの迅速対応、周囲への注意力向上、訪室遅延時の報告徹底など、改善に向けた取り組みを行ってまいります。 今後はスタッフ一同、患者さんに安心して過ごしていただける環境づくりに努めてまいります。貴重なご意見をお寄せいただき、誠にありがとうございました。</p>	<p>病棟</p>
<p>1月14日</p>	<p>●●は、日々の業務が雑で適当で、やる気が一切ない、声が小さい、看護のかけらもなかったです。最悪です。</p>	<p>このたびは、ご不快な思いをさせてしまいましたことを心よりお詫び申し上げます。 管理者の対応により、患者さんへストレスを与えてしまった状況の確認と振り返りを行い、今後は、より一層患者さんのお気持ちに寄り添った看護ができるように努めてまいります。 貴重なご意見をお寄せいただきまして、誠にありがとうございました。</p>	<p>看護部</p>

1月14日	<p>お世話になりましたので日々のトラブル、看護師の目に余る言動などいくつかありました。その度に●●からは大変、不愉快で不誠実な対応をされました。1度ではありません。挙句、ご自身がされた非常識な発言を、「そんなこと言ってない。緊張して覚えてない」など30分前に話した内容を覚えてない、などとにかくありえない対応でした。本当、ストレスでした。一度、●●に仲裁いただきましたが、かつてのご自身の発言（不誠実で非常識な内容）について「そんなこと言ってない」などとにかく嘘をつかれました。患者側が悪いと。調査して下さい。とにかくストレスです。</p>	<p>このたびは、ご不快な思いをされましたことを心よりお詫び申し上げます。管理者の対応により、患者さんにストレスを与えてしまいました状況の確認および振り返りを行いまして、今後はより一層患者さんのお気持ちに寄り添った看護ができるように努めてまいります。貴重なご意見をお寄せいただき、誠にありがとうございました。</p>	病棟
1月14日	<p>意見箱について、●●で字の書き辛さが激しいので、デジタルで書けるシステムをつくってほしいです。</p>	<p>このたびは、ご意見を頂きありがとうございます。文字の書きづらさが生じているとのこと、大変ご不便をお掛けしております。貴重なご意見として病院内にて検討させていただきます。患者さんにより快適にご利用いただけるよう、引き続き改善に努めてまいります。</p>	総務グループ
1月14日	<ul style="list-style-type: none"> ・ベッドの上から点灯できるライト ・●●での家族の付き添いについて、●●後は、ずっとできるだけ誰かが付き添えるようにした方が、患者や看護師さんの負担が軽くなる 	<p>このたびはご意見を頂戴し、ありがとうございました。ライトに関しましてのご意見につきましては、病室改修や照明器具更新時の参考とさせていただきます。</p> <p>また、患者さんがご家族のそばで安心して療養したいと考えられるお気持ちにつきましても、ご意見を頂戴しありがとうございました。</p> <p>一方で、当病棟は重篤な状態の患者さんが療養されており、24時間体制で医療処置や緊急対応が行われる場でもございます。患者さんの安全確保・感染対策の観点から、病院の規定に沿って15分間の面会とさせていただいておりますことをご理解いただけましたら幸いです。</p> <p>限られた面会時間におきまして、患者さんにご家族が安心して面会できるよう、お気持ちに寄り添った対応を心掛けてまいります。</p>	施設保全グループ、病棟

<p>1月14日</p>	<p>貴重品の鍵は、つけたままでは危ないので、鍵をしめる（よく、お風呂屋さんであるような）袋をつけた方がいいと思います。できればこの簡単に開く鍵ではない方がいいと思います。今はどこも変わっています。</p>	<p>このたびは、貴重なご意見を頂戴し、ありがとうございました。 頂戴いたしました鍵に関しましてのご意見につきましては、床頭台更新時におきましての参考とさせていただきます。</p>	<p>施設保全グループ</p>
<p>1月21日</p>	<p>ご飯がたまに冷たい時がありました。</p>	<p>このたびはご迷惑をお掛けいたしました。 病院給食では、出来上がった料理をお皿に盛り付け、温度が変わらないうちに温冷配膳車という機械（配膳用のカート）に収納し、病棟にお持ちしております。ご家庭やレストランと同様に、本当は出来上がった料理をすぐにお召し上がりいただきたいところですが、一度にたくさんのお料理をご提供するため、上記のような作業工程が生じます。温冷配膳車には料理の温度をできるだけ維持するための機能が付いておりますが、そこに人の作業が加わりますので、想定外に温かい料理の温度が下がったり、冷たい料理がぬるくなってしまうことが起こります。今回のごはんが冷くなった原因は究明できませんでしたが、これらの作業が関与していると推察されます。 今後も、できる限り速やかな作業と温度管理を行い、出来立ての良い状態のお料理を召し上がっていただけますよう、引き続き作業手順などの見直しなどに取り組んでまいります。 貴重なご意見、ありがとうございました。</p>	<p>栄養管理室</p>
<p>1月21日</p>	<p>●●についての希望です。照明が暗く、ベッドに寝たままON・OFFできる照明也没有。また、洗面台にも照明がなく、部屋の照明のスイッチは数メートル離れています。照明あるいはスタンドを追加頂ければと思いました。 尚、部屋によるかもしれませんが、シャワーはすぐに温水にならないが多かったです。また、水量を少なくすると温度も下がってしまいました。</p>	<p>このたびはご意見を頂戴し、ありがとうございました。 照明のスイッチや洗面台照明に関しましては、頂戴しましたご意見を病室改修や照明器具更新時の参考とさせていただきます。なお、照度につきましては、設定照度が基準値以上であることは確認いたしました。こちらも病室改修や照明器具更新時の参考とさせていただきたいと存じます。 また、シャワーの温水につきましては、別途無菌水フィルターを通しての給水となりますので、配管長さやフィルター通過により一般と比較して温度上昇に時間が掛かります。何卒ご理解を賜れますようよろしくお願いいたします。</p>	<p>施設保全グループ</p>

1月21日	<p>退院するのですが、この病院に連絡を取る方法が電話しかないと思われます。私は●●、話せません。診察の変更など何か連絡したいことがあってもできません。メール等の電話以外の手段を考えてください。他にも困っている人はたくさんいると思います。よろしくお願ひします。</p>	<p>このたびは、貴重なご意見をお寄せいただき、ありがとうございます。また、ご不安なお気持ちに十分に寄り添えず、ご心配をお掛けしていることをお詫び申し上げます。</p> <p>ご退院後の病院への連絡方法についてのご心配やご要望について、理解いたしました。「メールなどで連絡ができる方法があれば助かる」というお声は、大切なご意見として受け止めております。頂いた内容を踏まえ、病院として今後どのような形でサポートできるか検討を進めてまいります。</p> <p>安心して療養を続けていただけるよう努めてまいりますので、また何かお気付きの点がございましたら、どうぞご遠慮なくお知らせください。</p>	病棟
1月21日	<p>開院待ちの待機環境について、改善のお願いです。いつも診察ありがとうございます。先日、伺った際も、開院を待つ方々が外で震えながら待機している姿を拝見しました。私自身も体調が悪い中、外で待つのは非常に辛く、さらに症状が悪化してしまうのではないかと不安に感じることがあります。病気の人を癒す場所である病院だからこそ、待ち時間の環境についてもぜひ配慮をお願いしたいです。</p> <p>勤務体制やコストの事があると思います。ご多忙中とは存じますが、より良い通院環境のために何か対策を講じていただけないでしょうか。よろしくお願ひします。</p>	<p>このたびは、開院前の寒い中お待たせし、大変申し訳ございませんでした。</p> <p>開院時間の前倒しにつきましては、開院時間前に十分なスタッフ体制を確保することが困難なため、急なトラブルへの対応に支障をきたす恐れがあるといった医療安全上の理由から、現時点では実施が困難な状況でございます。</p> <p>ご負担をお掛けし大変心苦しいのですが、開院後にご来院いただけるお時間でのご予約および開院時刻後に合わせたご来院など、寒さを避けていただく方法をご検討いただけますと幸いです。</p> <p>今後も患者さんのご負担の軽減に向け、院内で継続的に協議してまいります。ご不便をお掛けいたしますが、何卒ご理解を賜りますようお願い申し上げます。貴重なご意見をありがとうございました。</p>	医事グループ
1月28日	<p>「黄色い札の○番」「緑の札の○番」と呼び出されていますが、電球色のフロア照明の下では黄色と緑の識別がしにくく、若干の不安を感じました。「小判型の札の○番」「四角い札の○番」というふうに形で区別した方が識別しやすいのではないのでしょうか。</p>	<p>このたびは、受付時に使用している札の視認性について、貴重なご意見をお寄せいただき、誠にありがとうございます。照明の影響により色の判別がしにくいのご指摘につき、ご不便をお掛けしておりますことをお詫び申し上げます。</p> <p>現在、当センターでは複数の用途で札を使用しておりますが、今後のオンライン資格確認の推進に伴い、札の種類や運用方法の見直しを検討しております。その過程におきまして、頂いたご意見を参考にしながら、より分かりやすく安心してご利用いただける環境づくりに努めてまいります。</p>	医事グループ

<p>1月28日</p>	<p>本日●●を受けました。担当の方が●●でした。●●まで見せなければなりませんでした。●●の場合は女性の方に担当して頂きたいです。 尚、今回は女性の方に変えて下さいと言えたので変えて頂きましたが、受付時に「女性希望」など聞いて頂けるとありがたいです。とくに若い方は気にすると思います。</p>	<p>このたびは検査に際し、ご不快な思いをお掛けし誠に申し訳ございません。 当検査は医療上必要な検査として、性別に関わらず技師が対応する体制を取っておりますが、患者さんへの配慮が十分でなかった点につきまして、重く受け止めております。 当センターでは、受付にて「女性検査技師をご希望の方はお申し出ください」と掲示し可能な範囲で対応できる体制を整えております。その周知をさらに分かりやすくし、事前説明の徹底や、可能な範囲での同性対応、声掛け・環境配慮を一層強化し、安心して検査を受けていただけるよう改善してまいります。 貴重なご意見ありがとうございました。</p>	<p>生理機能検査室</p>
<p>1月28日</p>	<p>フロアで両替可能にして下さい。リネンの方に頼むことになりました!!</p>	<p>このたびは、両替に関するご意見を頂戴しまして、ありがとうございました。 両替機の設置につきましては、防犯上の観点などから、当センターにおきましては設置をいたしておりません状況でございます。恐れ入りますが、ご理解いただきますよう何卒よろしくお願いたします。</p>	<p>施設保全グループ</p>
<p>1月28日</p>	<p>大阪国際がんセンター御中 この度、●●をお受け下さり有難く感謝致します。皆様のご配慮もすばらしく嬉しいです。レンタルリースのパジャマとタオルを借りたのですが、全日の予定で申し上げました。●●の日は一日着衣が違うので差引くとの事でした。でも診察時には着用していましたので三日分程余ったのです。「もう止めてほしい」とお願いしたら「本日中に未使用分迄全部クリーニングの袋に入れて」と言われます。その前日から配達の際に言おうとすると逃げるように帰るのです。何だかがっかりです。少し高くても要る分だけを使わせて欲しいです。本日未使用分も返品しますが！ こんな思いをするなら自分で用意すれば良かったと後悔しきりです。折角の●●を乗り越えられたのに残念しきりです。勝手なぐちを申し上げました。でももう少し優しく話せないのでしょうか？ 看護師さんの皆様は明るく楽しく過ごせました。感謝申し上げます。</p>	<p>このたびは、ご不快な思いをお掛けし、誠に申し訳ございません。頂いたご意見を真摯に受け止め、改善に努めてまいります。対応策として、当該業者におきまして、以下内容を早急を実施いたします。 「止めてほしい」とのご相談につきましては、ご依頼いただいた時点でレンタル契約内容の説明が不足していたことが原因と考えております。今後は、詳しく分かりやすい説明を行ってまいります。 また、配達時の「逃げるように帰る」とのご指摘につきましては、配達担当が患者さんからのお声掛けの兆しに気付いていなかったものと考えられます。今後は、配達時であっても作業に集中し過ぎず、患者さんへの気配りを怠らないよう注意いたします。 さらに、「要る分だけを使わせてほしい」とのご要望につきましては、レンタル（パジャマ・浴衣・タオル類）は日額制のご提供となっており、ご利用期間に応じて料金が発生する仕組みとなっております。料金には資材・洗濯・衛生管理・運搬など、運用に掛かる全ての費用が含まれております。この点に関しまして、お申し込み時に丁寧にご説明してまいります。 最後に、「優しく話してほしい」とのご要望につきましては、2月に当センターの勤務者を対象とした接遇教育・指導を実施いたします。 今回の件を踏まえ、改めて安心してご利用いただけるよう努めてまいります。</p>	<p>施設保全グループ</p>

【令和8年1月 ご意見箱に寄せられた謝辞】

日付	ご意見
1月5日	<p>謹啓、診療ありがとうございます。私事で恐縮ですが●●にとって特別な日ですが（クリスマスイブ）、その特別な日に治療にかかわって下さった方々、現在もかかわって下さっている方に感謝の思いをお伝えしたくて診察はありませんが来院しました。</p> <p>1階、2階、受付etcの業務について、●●は接客することも多い仕事ですが、対応が見事と見習うべき点多々あると申しておりました（私も同感です）。入院治療について（食事編）、修正etcお手数をおかけしましたが早く退院することができたこと（予定より5日）、この時の食事を機に自宅へ戻って別の体の故障がなくなったこと、ありがたいことです。看護師の技術力の高さ、いかなる時もきげんと冷静な対応で大変助かりました。皆様に感謝です。診療科の先生方について、いろんな事情をふまえ診療して下さいありがとうございます。</p>

<p>1月5日</p>	<p>年末の慌ただしい中、●●をして頂き、ありがとうございました。慌ただしい中でも、あまり忙しさを感じさせず丁寧に対応して下さい、ありがとうございました。</p> <p>最初にここの病院に入院した段階で、かなり広範囲に●●が広がり、病状も進んだ状態だったのですが、がん治療のプロ中のプロ、エキスパートの先生方に診て頂いているという安心感、そして皆様のきめ細やかで手厚い看護や、色々と励まして下さり、親切で丁寧な身体のケア等により、気分もそれ程落ち込まず前向きに明るく頑張れ、おかげ様で体調も現在の状態まで回復する事が出来ました。</p> <p>現在、病気になる前にはあまり気づかなかった、自分の身の回りの事をしたり、家事をしたり、普通の日常生活を送れる有難さをひしひしと感じております。以前は食料品や日用品の買出しに行く時もあたり前の単なる義務の様に感じていましたが、体調を崩した後は買い物に行く途中、歩いている道中で過ごす時間がとても貴重なものと感じます。</p>
<p>1月5日</p>	<p>先生はぱっと見た感じクールな印象でがん治療のプロ中のプロらしくてきばきと患者のその時その時の状態を見極めて冷静かつ臨機応変に対応されます。</p> <p>●●後の検査の結果報告の際には、にっこりとした笑顔で「(身体の)状態が良くなってるよ」とおっしゃって、そのにこやかな笑顔に「よし、これからも●●に、日常生活に頑張ろう」とパワーを頂き、気分が癒されました。</p> <p>現在の生活状態の聞き取りをされた看護師さんも、お話ししやすく、色々と親身になって対応されました。</p>

<p>1月5日</p>	<p>先生方をはじめ看護師さん、清掃の方のていねいな仕事!! 気持ちよく●●を無事終わることが出来ました。本当にありがとうございました。感謝の気持ちを忘れず、まだまだがんばろうと思います。ほんとうに感謝!!</p>
<p>1月5日</p>	<p>感謝の気持ちで一杯です。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・●●のみな様、本当にありがとうございました。あんなに大きな●●が入ってたかと思うとびっくりです。●●できて本当に良かったです。 ・●●もお忙しい中病室まで来て下さりありがとうございました。 <p>病棟について、看護師さんはみな様とてもよくして下さいました。患者さんのわがまま・嫌味もさらりとかわしたご対応素晴らしいです。お食事がとてもおいしかったです。食器も陶器なのがうれしかったです。A・B・特別食と選べるのもうれしいです。ごめんどうなのにありがたい事です。特別食のアクアパッツァがとてもおいしかったです。X'masケーキもありがとうございます。退院してここのお食事がもう食べられないかと思うと残念です。●●ですが一人のスペースが広く、照明も明るく、wifiまであるのがうれしいです。おそうじもいき届いていました。</p> <p>リハビリもありがたかったです。●●痛くて身体を動かす事ができませんでした。個別に身体の動かし方をご指導頂き動けるようになりました。部屋のレイアウトまで変えて頂きありがたかったです。</p> <p>X'masコンサートについても、大阪フィルの弦楽四重奏をきけるなんて、なんて素晴らしいんでしょう。私は第一バイオリンの方の1mの距離できく事ができました。音の振動が伝わってきて感激でした。素敵なX'masプレゼントをありがとうございます。</p> <p>手厚い医療と看護、リハビリ、食事で、ずいぶんと回復しました。みな様のおかげです。本当にありがとうございました。</p>

<p>1月14日</p>	<p>●●でお世話になりました。 スタッフみなさんの行き届いたケアのおかげでゆったりと過ごせました。ありがとうございます。 これからも大変でしょうが、体調に気をつけてがんばってください。</p>
<p>1月14日</p>	<p>この度は色々とお手数をお掛けして申し訳ございませんでした。 スタッフの皆さまの誠意には、誠に感謝いたします。 今後とも我々の視点に則った医療をお願いしてやみません。 重ね重ねとなりますが、この度はありがとうございました。</p>
<p>1月14日</p>	<p>無事に●●できるのか不安でしたが、お医者さんや看護師さんが非常に親身になって対応してくださり、本当に助かりました。この病院でなければ、無理だったと思います。ありがとうございました。</p>

1月14日	<p>●●の必要がありました。●●の可能性が高いにもかかわらず、本人が治療の協力ができないなら診ることができない！検査すらじっとできないでしょ？動いてもらったらできないから!!と一刀両断でした。しかし、こちらの病院は、全く違いました。●●の気持ちに寄り添い外来受診からずっと認定看護師さんのサポート、●●の献身的な治療により●●をすることができました。もちろん●●のため理解力が低く識字力もありません。病院は怖いところで手術や入院は絶対に嫌だ!!無理!!の一点張りで、何一つ、スムーズに治療が受けられる状況ではありませんでした。どうしたら良いのか度々不安になる毎日でした。こちらの病院で、また、今回のDr&Ns（チーム）でなければ●●はできなかったと言い切れると思います。ここまで、患者&家族に寄り添い治療して頂ける病院は本当にないです。●●があることでたくさんご迷惑をおかけしたにもかかわらず、いつも笑顔でどんな時も接してくれました。●●と同じように治療を受けることができるという希望を叶えてくれました。本当に感謝しています。今回の●●にあたり、関わって下さった主治医&2名の認定看護師はじめ全ての医療スタッフ様、病棟師長及びスタッフ様、皆様に厚く御礼申し上げます。</p>
1月14日	<p>医師・看護師は、皆さん、素晴らしい方々だらけで最高。特に●●が、凄く動きます。びっくりしました！この病院（大阪国際がんセンター）で、良かったと思う！</p>
1月14日	<p>看護師の皆様へのお褒めについて、●●は、常に助け、プロ意識をもち、明るく接遇していただきました。大変お世話になりました。必ず事務務方の人より直接、本人たちへお伝え下さい。</p>

1月14日	<p>●●へのお褒めについて、薬剤説明ならびに、それが及ぼす副作用まで常に丁寧でかつ明るく接していただきました。●●のおかげで毎クール、安心して治療に臨めました。また人となり、言葉のつかい方、選び方、すべてにおいて社会人として尊敬でき、私自身●●のような人になれるよう努力しようと思えたほどです。心から感謝しています。必ずご本人にお伝え下さい。</p>
1月14日	<p>拝啓</p> <p>初春の候、皆様におかれましては益々ご清祥のこととお慶び申し上げます。この度は、●●をはじめ、諸先生方、そして病棟看護師の皆様にも多大なるご尽力を賜りましたこと、心より感謝申し上げます。入院中は先生方の的確なご対応はもちろん、スタッフの皆様の親身で温かなお心遣いに何度も救われる思いでした。皆様の献身的なお姿に接し、安心してお任せすることができました。</p> <p>私自身、●●として、皆様からいただいたこのご恩を忘れる事はございません。今回の経験で感じた感謝の念を糧に、今後は私自身の職務を通じ、目の前の患者へ誠心誠意お返ししていく所存です。</p> <p>本来であれば拝眉の上、御礼申し上げるべきところ、略儀ながら書中をもちまして厚く御礼申し上げます。末筆ながら、皆様のご健勝と貴院の益々のご発展を心よりお祈り申し上げます。</p> <p>敬具</p>
1月14日	<p>看護師さんが優しい</p>
1月21日	<p>みなさん親切ではげまされました。</p>

1月21日	●●ありがとうございました。看護師の皆様、ご親切にして頂きましてありがとうございました。食事もおいしく頂きました。感謝申し上げます。
1月21日	こちらの病院に●●からお世話になっておりますが、●●入院しました。●●に心からお礼申し上げます。技術が豊富なだけでなく、とても丁寧で誠実な対応を下さり安心して治療を受ける事ができました。また施設環境もとても清潔で、食事も美味しく頂き、快適に過ごせた事や、24時間親切に対応して下さいました●●の看護師さん他、補助スタッフの皆様には感謝の思いでいっぱいです。この場をお借りしてお礼を申し上げます。皆様、本当にありがとうございました。
1月28日	●●誠に有難う御座いました。おかげ様で元気になりました。心より感謝致します。
1月28日	●●に毎回採血をお願いしています。いつも安定した採血で安心してお願い出来ます。これからも採血を●●をお願いしたいと思います。

1月28日	<p>いつもありがとうございます。現在、早朝より採血、診察、各種検査、点滴治療をしてくださり、仕事と治療の両立ができ、とても感謝しております。</p> <p>貴院のように大きな病院ですと、多くの部署の方々がからむため、早朝から上記のようなことを行っていたくには、大変な調整等が必要となるでしょうし、●●はじめ、関係者の皆様にはとてもご負担をおかけしていると思います。しかし、私個人としては、皆様に明るく接していただきながら、早朝より治療をしていただいていることによって仕事も今まで以上に頑張ることができております。</p> <p>わがままなお願いではございますが、可能であれば、早朝を継続していただきたく思います。よろしく願いいたします。</p>
1月28日	<p>●●には、担当して下さった時に、毎回励ましていただいた時に、元気をもらい入院生活が出来ました。</p> <p>●●がいつも嬉しそうに●●の話をしてくれていました。とても心強く思います。本当にありがとうございます。</p>
1月28日	<p>いつも優しく対応していただきありがとうございます。●●の看護師さんは良い方ばかりです。特に●●にはいつも気にかけていただきました。ありがとうございます。</p> <p>ここでの治療はこれ以上できなくなりましたが、●●を受診してあきらめず戦っていきます。本当にお世話になりました。</p>

1月28日	<p>今回の●●では空室、空ベッドの都合上●●になりましたが、●●の時とは又少し違った雰囲気を楽しめました。</p> <p>病棟クラークの方は、説明も丁寧にされました。看護師さんは、とても朗らかで笑顔で明るく接されて、全く、初めての場所(病棟)ですが、緊張がときほぐされました。又、●●が巡回に来られてとても心強く感じました。</p> <p>●●は病院の建物の構造上なでしこ病棟とさくら病棟は全く別々で独立していますが、●●は建物の構造上さくら病棟となでしこ病棟が廊下でつながっていて互いに行き来出来、とても眺めの良いリビングルームがあります。又、各病棟互いに小さなリビングルームもあります。</p> <p>窓からの風景も●●の時と又少し違ったので、少し探険気分で病棟をうろうろとしてしまいました。</p>
-------	---

【令和8年2月 ご意見への回答】

日付	ご意見	回答	担当部署
2月2日	書類の出来上がりがおそいです。困ります。	<p>このたびは、診断書などの書類作成にお時間を要し、ご不便・ご不安をお掛けしておりますこととお詫び申し上げます。</p> <p>診断書をはじめとする各種書類につきましては、内容の正確性を確保するため、担当医師が診療の合間に作成しており、現在は外来・入院診療などにより業務が大変多忙な状況から、交付までに一定のお時間を頂戴しております。</p> <p>ご理解をお願いするばかりで心苦しい限りですが、医師の働き方改革や業務分担の見直しを進め、状況の改善に継続して取り組んでまいりますので、何卒ご理解を賜りますようお願い申し上げます。</p>	医事グループ
2月2日	<p>先日、貴院でのがんフォローが終了、連携病院でフォロー予定となりました。がんセンターでの外来が終了後に連携病院の次回診察の予約を取って帰るつもりでした。ところが、人手がないから1週間後以降に来院して予約を取ってほしいといわれました。来院が難しい場合は、レターバックを購入して欲しいともいわれました。電話連絡に際しても仕事中に再三かけてこられて大変迷惑しました。</p> <p>おそらく貴院でフォローされている患者は仕事をされている方も多いかと思います。時間の確保がしやすい高齢者とは状況が明らかに違います。それに加えて、貴院の人員が不足しているという病院事由で患者に足労をかけるというのは間違っています。仕事をしている中で休みを調整して来ています。簡単なことではないのを理解していただきたいです。そういう状況で受診していることを理解していただき、業務の整理をしていただくようお願いいたします。</p>	<p>このたびは、患者さんのご事情を配慮せず、当センターの都合を優先した対応となってしまうこと、深くお詫び申し上げます。</p> <p>連携病院へのご案内に関する業務が非効率であった点を踏まえ、業務の見直しと改善を行いました。現在では、診療後すぐにご案内できる体制を整えております。</p> <p>今後も、患者さんに安心して診療を受けていただけるよう、引き続き業務の改善に努めてまいります。</p>	地域医療連携室
2月2日	病室内の湿度が低すぎると思います。10～15%程度の湿度で乾燥しています。水分摂取制限がある時には、少しつらかったです。また、●●で保湿剤を使用できない時もあり、より乾燥を感じました。ウイルス対策としても、湿度を上げた環境に整えていただきたいです。	<p>このたびは、病室内の湿度について貴重なご意見をお寄せいただき、ありがとうございました。</p> <p>水分摂取制限の際などに、乾燥がよりお辛く感じられたとのこと、ご負担をお掛けし申し訳ございません。感染症予防や設備の安全管理の観点から、一定の湿度管理を行っておりますが、快適性にも十分に配慮する必要があると認識しております。</p> <p>頂いたご意見を踏まえ、病室内の湿度設定の見直しを検討いたします。</p> <p>今後も安心して療養いただける環境づくりに努めてまいります。</p>	施設保全グループ

<p>2月2日</p>	<ul style="list-style-type: none"> ●●は、ほこりがたくさんありました。清掃をお願いします。 同じ大阪府立病院機構の病院でも、大阪はびきの医療センターの方が食堂の料理がおいしい。入札などでぜひ変えてほしいと思います。 	<p>このたびは貴重なご意見ありがとうございます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・清掃につきましては、朝晩、清掃担当者にて清掃しておりますが、当科の待合はカーペットを敷いているということもあり、綿埃が溜まるようです。更衣室は検査終了まで使用しておりますので、日中に清掃担当者が入ることは難しいかと考えております。清掃担当者と相談し、清掃の強化を検討させていただきます。また、更衣室には、更衣案内担当者が常駐しておりますので、埃が目についた場合は清掃を実施するように運用を変更いたしました。 ・食堂の料理につきましては、このたび頂きましたご意見に、当センターといたしまして真摯に向き合い、より多くの方の嗜好に合うお食事をご提供させていただくことができるよう、今後も努めてまいります。 	<p>放射線診断・IVR科、 施設保全グループ</p>
<p>2月2日</p>	<p>ここの病院はなぜウォーターサーバーがないのか？ 外の病院では無料でウォータークーラーなどを提供している。</p>	<p>このたびは、ご意見を頂戴しありがとうございました。</p> <p>サービスのご提供につきましては、患者さんにサービス料をご負担いただくことで成り立っておりますが、サービス料の収入に比して、運営コストが上回り、サービスのご提供が成立しない場合には、別手法でサービスをご提供させていただいております（飲料に関しましては、自動販売機の設置とローソンでの販売が別手法となります）。</p> <p>今回ご要望いただきましたウォーターサーバーの設置につきましても、上述しました運営コストがサービス料の収入を上回る事例に当たりますため、ご要望にお応えすることができかねる状況でございます。</p> <p>恐れ入りますが、ご理解・ご協力のほどよろしく願いいたします。</p>	<p>施設保全グループ</p>
<p>2月10日</p>	<p>最新の機械を入れているわりには看護師のレベルが低く、患者は物ではないのできちんと人間扱いた対応をして欲しいと思い、自分が癌患者になっても来たくない病院です。</p>	<p>このたびはご意見ありがとうございます。</p> <p>看護部では、「がん看護を牽引する看護師として多様性に対応し、患者の生きる力を支える看護を提供する」ことを理念に、日々看護と向き合っております。</p> <p>看護部では、今回頂戴しましたご意見を真摯に受け止め、今後も引き続き看護師の育成に取り組んでまいります。</p>	<p>看護部</p>

<p>2月10日</p>	<p>本日、●●お世話になりました。ずっとお世話になっていた●●が3月で退職されると伺いました。</p> <p>●●して頂いたら、足が軽くなって細くなって、そして、●●のお人柄が私を癒して下さいました。病氣と闘う辛さ、受け取めなければならない現実に、優しく寄り添って下さいました。社会復帰を目指しては挫折をくり返している身として、●●の存在はとても有難いものです。</p> <p>●●とのコンビネーションもすばらしく、落ちこんでいても笑顔にして下さって感謝でいっぱいです。退職されるのが残念すぎます。●●の手は本当に温かく、これからもしていただけないのは淋しいです。</p> <p>年に何度かだけでもOG看護師さん方の相談会か、ドレナージュ（手だけでも）が受けられる機会があれば嬉しいです。大講堂で、何名かのスペースをとっていただけるような時間を期待しています。よろしくお願いします。</p>	<p>このたびはリハビリ室の看護師にお褒めのお言葉を頂戴し誠にありがとうございます。</p> <p>今回お褒めいただいたのは、当センターにおける看護師のリンパセラピストの道を切り開いてきたメンバーの1人です。大変、残念ではありますが、同時に後進育成にも取り組んでくれましたので、今後は後輩たちが患者さんに寄り添いながら、リンパドレナージュのケアの質向上に努めてまいります。</p>	<p>看護部</p>
<p>2月10日</p>	<p>本日、入院前説明をうけました。名前はわかりませんが、●●のような名札をされていました。こちらが質問しても、それは医師が決めることなのでわかりません！という言い方がきつく感じました。患者は、1つ1つが不安です。不安な気持ちによりそった言葉遣いを心がけてほしいです。他にもききたいことがありましたが、もうそれ以上きけませんでした。</p>	<p>このたびは、面談時のご質問に対しまして、きつい印象を与える言葉掛けにより、ご不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。</p> <p>患者さんのご不安なお気持ちに寄り添い、安心して治療を受けていただけるように、言葉遣いや対応時の雰囲気などに配慮してまいりたいと存じます。このたびは貴重なご意見を頂き、ありがとうございました。</p>	<p>入退院支援センター</p>

2月10日	<p>●●が退職するという事で、●●に手術をしてもらう事になり、入院直前の診察も●●がしてくれ、もちろん手術は●●だと思っておりました。担当医の名前を確認しなかった私も悪かったのですが、手術前に●●の先生が何人かあいさつに来てくれました。●●は忙しいから来れないんだなぁと思い、手術当日、手術室に入っても●●の姿は見ず、手術が始まりました。手術が終わり、家族の者に話を聞くと、手術をしてくれたのは●●だったと。私はびっくりしてしまい、当日まで●●だと信じていたので、驚いてしまいました。今回の私の手術は予防的な手術なので、どの先生が担当してくれても、もちろん良いのですが、「私が手術を担当します」と言っておきながら、一言も担当の変更の事も聞かされず、●●はすごく不誠実な方だと思います。術後の診察ももちろん、●●です。今回の私は違いますが、手術はその先生を頼りにしている方がほとんどです。それなのに今回のような対応をされると、信じていた先生に裏切られた気持ちになり、この気持ちを誰にぶつけていいのか分からなくなると思います。実際、私もバカにされた気持ちです。こんな簡単な手術、私がやる事じゃないとでも思われているのでしょうか。</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。このたびはご不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。</p> <p>外来初診時の担当医と、実際の手術時の担当医が異なることはよくございますことですが、そのことにつきまして初診時に患者さんへご説明できておりませんでしたことが、このたびのご意見を頂きました原因かと考えております。</p> <p>今後、外来初診時の担当医と、実際の手術時の担当医が異なる可能性がございますことを、事前に患者さんへご説明させていただくように指導いたします。</p>	病院
2月10日	<p>遺伝性乳がん、卵巣がん患者のためのお茶会が開かれるというお知らせがラインに届きました。遺伝性ではないAYA世代の乳がん患者の交流が出来る機会があればうれしいです。</p>	<p>AYA世代の乳がん患者さん同士で交流できる機会について、ご希望をお寄せいただきありがとうございます。</p> <p>当センターでは昨年度より、疾患を限定しない、AYA世代の患者さんを対象とした交流会を年間3回開催しております。治療のことだけでなく、将来や日常生活のことなども、お気軽にお話しいただける場となっておりますので、ぜひ一度ご参加いただけましたら嬉しく思います。</p>	病棟
2月10日	<p>いつもありがとうございます。●●に入院しておりました。清掃の方が、Tの字のほうきで掃除されるとき、ベッドにガンガンと当たるなど、気になることがありました。改善いただけるとありがたいです。また、壁の汚れなど、入院時に気になる掃除漏れが目につきました。清掃会社にお伝え願います。</p>	<p>このたびは、清掃業務中にご不快な思いをさせてしまいましたこと、深くお詫び申し上げます。</p> <p>改善策とし、病室清掃を担当する清掃員へ、清掃実施時の騒音や振動に配慮するように指導を行うとともに、定期清掃時に壁面汚れの除去作業を強化し、快適な入院生活をお過ごしいただけるように努めてまいります。</p>	施設保全グループ
2月10日	<p>出来れば各部屋に、冬場は特に加湿器と、年間を通して換気扇を設置してほしい。みんな病気で、入院治療を受けているので、願います。</p>	<p>このたびは、ご意見を頂戴し、ありがとうございました。</p> <p>当センターでは、感染症予防や設備の安全管理の観点から、全館空調による一定の湿度、温度、換気管理を行っておりますが、快適性にも十分に配慮する必要があると認識しております。頂いたご意見を踏まえ、病室内の設定の見直しを検討いたします。</p> <p>今後も安心して療養いただける環境づくりに努めてまいります。</p>	施設保全グループ

<p>2月10日</p>	<p>1.先生も丁寧に説明して下さるが、入院生活ではプロフェッショナルな看護師さんばかりで非常に助かりました。有難うございます。</p> <p>2.不満点は、●●ウォーキングしなければなりません、2.3Fの通路（患者さんの間）を歩くのは少し気が引けるので専用のウォーキングコースがあればもっと良いし、リハビリルームを処方無しで●●何回とか状態次第ではフリーに使えるようになれば有難いです（いつもガラ空きの様子）。</p> <p>3.当方は年中、喉の調子が悪く、特に乾燥に弱く、家族がいないので（同居の）家の加湿器を持って来られず、乾燥に苦しみました。レンタル品の中に（感染対策をした）加湿器を加えて欲しいです。</p> <p>4.リストバンドも入館証も必要ですが、患者にはリストバンドにGPSや体温、脈拍の測定機能等を付加したものにし、集約したものに出来れば看護師さんの負担軽減になるか？費用対効果の問題ですが、患者と来館者の区別は色分けの証明証が分かりやすいので仕方ないか。</p> <p>5.外気と接触について、他のアンケートにもありましたが、ストレスな入院生活では外部テラス等の外の空気に触れるとホッと、免疫力が上がり治療効果も上がるのでは？病院設立、設計時に考慮して欲しい点ですね（日本は狭小で難しいのでしょうか）。</p>	<p>このたびは、貴重なご意見を頂戴し、誠にありがとうございました。</p> <p>2.のリハビリテーションに関するご意見につきまして、リハビリテーション室は医師の指示のもと、療法士の指導のもとでリハビリテーションを実施される患者さんのスペースとして使用いたしております。また、安全管理上、担当療法士の指導のもと機器を使用することが必須となるため、患者さんだけで自由にリハビリテーション室を使用いただくことができませんことをご理解いただけますと幸いです。なお、リハビリテーション室での運動をご希望の際は、主治医（担当医）にお伝えいただくことで対応可能です。何卒よろしく願いいたします。</p> <p>3.の加湿器のレンタルに関するご意見につきましては、当センターでは、感染症予防や設備の安全管理の観点から、一定の湿度管理を行っておりますが、快適性にも十分に配慮する必要があると認識しております。頂いたご意見を踏まえ、病室内の湿度設定の見直しを検討いたします。</p> <p>4.の、患者さんの安全確保と看護業務の効率化に関するご意見につきまして、リアルタイムで心拍などを把握できる機器は、看護師の負担軽減や見守り体制の強化につながる有用な手段であると認識しております。一方で、現時点では導入および維持に係るコストが大きく、慎重な検討が必要な状況です。今後、労働人口減少が一層進むことや、機器の性能向上と価格低下が進んだ段階においては、改めて導入の可否を検討してまいります。</p> <p>5.の外気と接触できるテラス等につきましては、頂戴しましたご意見を、建物改修や建替え時の参考とさせていただきます。</p> <p>ご意見を踏まえ、今後も安心して療養いただける環境づくりに努めてまいります。</p>	<p>リハビリテーション科、医事グループ、施設保全グループ</p>
<p>2月18日</p>	<p>長期の療養中にて感じた事として、転院してからの方が体調が良く、本人いわく「薬づけで点数をとり、余分なお金が出費していたのではないかと治療に対し不信感を抱いています。最新の医療器具を入れている割には、スタッフのレベルが追いついていない様に見受けられました。言葉遣いや知識といった中でレベルの差がありすぎます。がん専門の割に頭でっかちで、ともなっていないと思います。</p>	<p>このたびは貴重なご意見をお寄せいただき、ありがとうございます。治療やお薬についてのご説明が十分でなく、不安なお気持ちを抱かせてしまいましたこと、心よりお詫びいたします。</p> <p>また、職員の対応やご説明のレベルに差を感じられたとのご指摘につきましても、真摯に受け止めております。当センターはがん専門病院として「患者の視点に立脚した高度ながん医療の提供と開発」を理念に、どの部署においても患者さんが安心して診療やケアを受けていただけるように今後も体制を整えていきたいと考えております。</p> <p>引き続きお気付きの点がございましたら、ご意見をお寄せいただけますと幸いです。</p>	<p>看護部</p>

2月18日	<p>●●が「マイナンバー自動化なんで、ご自身でしてください」と口調強めに言われ不快に感じました。2Fでできることを知り、初めて利用したが、いつも1Fで声をかけて診察券を渡しており、変更していることを知らないのに、そんな言い方はどうかと思う。</p>	<p>このたびは、2階ブロック受付のマイナンバーの機械を初めてご利用いただいた際、当センタースタッフの不適切な言動により、大変ご不快な思いをお掛けしましたこと、深くお詫び申し上げます。</p> <p>患者さんへの配慮に欠けた対応であったことを深く反省し、ご指摘を真摯に受け止めております。今後、このような事態が二度と発生しないよう、スタッフ全員への指導を徹底し、患者さんにご安心いただける対応に努めてまいります。</p> <p>貴重なご意見を頂き、ありがとうございました。</p>	医事グループ
2月25日	<p>LINEで診察状況が見れるようになり、とても便利です。ありがとうございます。見られるだけ有難いのですが、●●の順番の画面が、スマホですと枠の中に数字が入りきらずズレており少し見づらいので、もしできるなら改良をお願いします。</p>	<p>画面が見つらく、ご不便をお掛けしてしまい申し訳ございません。</p> <p>スマートフォンの文字サイズ設定を大きくされている場合、表示が枠からはみ出してしまいがちでございます。お手数をお掛けいたしますが、一時的に文字サイズを調整いただくことをお試しいただけますと幸いです。頂きましたご意見につきまして、今後の改善の参考にさせていただきます。</p>	経営改革グループ
2月25日	<p>休憩場所で、PayPay等のQRを使える様にしてほしい。</p>	<p>このたびは、ご意見を頂戴し、ありがとうございました。</p> <p>休憩場所でのQR決済につきましてのご意見でございますので、対象は自動販売機と理解をし回答させていただきます。多様な決済方法を持つ自動販売機への更新につきましては、更新時期になりましたら、ご意見を参考に検討させていただきたいと存じます。</p> <p>ご理解のほど何卒よろしくお願いいたします。</p>	施設保全グループ

【令和8年2月 ご意見箱に寄せられた謝辞】

日付	ご意見
2月2日	<p>いつも大変お世話になっております。お陰様で、命を永らえております。4月より、●●の枠が廃止されるかもしれないという噂を聞きました。早期の枠になり、●●を昼までに完了し午後にゆっくりできていたもので、残念です。可能であれば、温存してもらえますと患者にとってとても助かります。今一度、ご高配、ご検討を賜れば、幸いです。検査部門、受付事務、化学療法の担当看護師さん達の迅速でSystematicな動きに感動しています。</p>
2月2日	<p>●●の先生、看護師の皆様、補助の方々、お掃除の皆様、お仕事が大変なのに、いつもお優しく、寄り添って下さり、どれだけ嬉しかったか言葉に出来ません。</p> <p>素晴らしいチームワークは安心をもたらしてくれました。ただただ感謝致します。</p> <p>本当に有難うございました。</p>

2月2日	<p>●●に入った際の担当の看護師さんにとってもよくして頂いたので、病院内での評価もしてあげて欲しいです。</p> <p>一番しんどかった時に吸引してくれたり、ふとんの調整をしてもらったり、私の思いをいっぱいかなえてくれて、とても楽で安心して過ごせました。とても感謝しております。ありがとうございました。</p>
2月10日	<p>本日、●●お世話になりました。ずっとお世話になっていた●●が3月で退職されると伺いました。</p> <p>●●して頂いたら、足が軽くなって細くなって、そして、●●のお人柄が私を癒して下さいました。病気と闘う辛さ、受け取めなければならない現実、優しく寄りそって下さいました。</p> <p>社会復帰を目指しては挫折をくり返している身として、●●の存在はとても有難いものです。●●とのコンビネーションもすばらしく、落ちこんでいても笑顔に下さって感謝でいっぱいです。退職されるのが残念すぎます。●●の手は本当に温かく、これからもしていただけないのは淋しいです。</p>

2月10日	<p>●●にお世話になりましたが、病気、手術と何回も血液検査を受けましたが、右手で血液6本もとってもらいました●●に感謝です。●●まで一度も右手でとって頂いた事がなく、血管が細くてにげるとの事でしたが今日はスーと1回目で6本もとってもらい感動！これからまだまだ大変な治療が続くだろうという中、血液をとるたびに嫌だったけど、前向きになりました。ありがとうございました。乱筆乱文ですみません。</p>
2月10日	<p>大変お世話になりまして、ありがとうございました。各スタッフの方達にそれぞれ感謝を申し上げます。</p> <p>①担当医の先生については、いつも明るく、やさしく患者の話し（質問）に的確に答え最善の治療方法を患者にわかりやすく説明をして頂き、安心して治療を受けております。</p> <p>②看護師さんについては、患者さんへの対応はいつも明るく、やさしく、時には病院内の決まり事に違反した時は必ず患者が理解出来るように、やさしく注意指摘され、いつも広い心で患者さんを包み込むように対応して頂き、とても安心して治療入院が出来、感謝しています。</p> <p>③清掃担当の方達については、他の患者さん達の所においてもほんとうに行き届いており、いつも清潔にして頂き、快適な入院治療を受け大変感謝（全員の人達）申し上げます。</p>
2月10日	<p>主治医並びに先生方、看護師の皆様には大変お世話になりました。感謝しかありません。ありがとうございました。しっかりと●●に向き合っていきます。</p>

2月10日	大阪国際がんセンターの皆様、感謝の念に堪えません。
2月10日	電話がなかなか来ず、色々な症状が出てきて不安の中電話した●●は、本当に親切で、こちら側の希望にもしっかり対応して頂いて（すごく仕事が早いし、しっかり話を聞いて下さる）感謝しかないです。ぜひ本人に感謝の気持ちを伝えていただきたいです。本当にありがとうございました。
2月10日	<p>私は●●から紹介を受け、当センターにお世話になっていました。●●を受け今般退院いたします。</p> <p>初めて当センターに来院した際、院内でお会いする外来・入院の患者さん達が、皆さん悲壮感もなく、希望をもって通院・入院されているように感じ、その雰囲気にも勇気づけられました。</p> <p>それに、主治医の先生をはじめ諸先生や看護師さんなど、スタッフの方々の看護に対する対応もすばらしく、フレンドリーで、このことも患者を元気づける源になっていると感じました。</p> <p>私の診療は今後も続きますが、全力で取り組んでいきたいと思っております。患者一人一人のこのような姿勢がOICIの目指されている理念にも貢献するものと考えています。今後ともOICIのご隆盛をお祈りしております。ありがとうございました。</p>

2月18日	<p>本当にいろいろとお世話になりました。</p> <p>●●をはじめ、看護師の皆様、お掃除をしてくださる皆様、食事を作ってくださいる皆様、お一人お一人にお礼を申し上げることはできませんが、本当に心から感謝いたします。本当にありがとうございました。</p>
2月25日	<p>最後まで主人に寄り添っていただき、家族にも寄り添っていただき、本当にありがとうございました。●●に出会えて本当に良かったです。感謝しています。</p> <p>家族一同</p>
2月25日	<p>いつもお世話になっております。</p> <p>①LINEで診察状況が見れるようになり、とても便利です。ありがとうございます。</p> <p>②出前授業を、ありがとうございました。学校の先生から病気について話題提供されるなど環境に変化があったようです。</p>

2月25日	<p>いつもお世話になっております。この病気に罹患して●●を貴センターで受けております。施設、治療の技術、ご担当くださる方々、初めてのことで不安になることも多いなか、安心して治療にのぞめているのもみなさんのお陰です。</p> <p>その中でも●●には感謝しております。最初の間診で、わかりやすい説明、丁寧で誠実さの伝わってくるお人柄に接し、これからの治療、おまかせすれば間違いないと信頼できました。知人で同じ立場の方いわく、「先生との出会いは運だから、良い先生とあえたのは運があるのよ」とお話しされましたが、本当に感謝しております。●●もいつも笑顔で日常生活で参考になる情報を教えてくださいますし、お名前を失念しましたが●●も●●前の不安を吹き飛ばす明るさと笑顔で説明していただき、安心できました。今も●●ですが、毎回ご対応いただく看護師の方やお世話いただく方達に感謝しています。また、落ち着いたら、お返しできたらと思います。ありがとうございます。</p>
-------	--

今回私の姉と電話で話して、すぐに病院に来るよう指示して下さい、緊急で●●の手配をして頂き、ありがとうございました。そして、度々病室に来られて傷口の様子、お腹の動き等を慎重にチェックして頂き、ありがとうございました。今回お腹の痛みで悲愴な顔で「お願いします」と言ったきりでしたが、緊急かつ夜遅い時間帯にもかかわらず●●して頂きありがとうございました。●●をして頂き、手厚い看護をして頂いたお陰で傷口もおさまり、普通の食事が出来るようになるまで回復しました。ありがとうございました。●●私の様子を病室まで見に来て下さり、ありがとうございました。看護師の皆様方には丁寧な身体のケア、きめ細かなケアをして頂きありがとうございました。

2月25日

血液検査、毎食前の血糖値測定、体重測定、傷口のチェック、お腹の動きのチェック、点滴の跡の皮膚のカブレのケア、チェック等、様々な方面から身体のケア、体調管理をして頂き、ありがとうございました。又、食事が始まるまで点滴、栄養剤、抗生物質、お腹を動かす薬、痛み止め等を投与して頂き、ありがとうございました。

●●、そして腸の動きの様子を見る為にこまめに●●を撮って頂き、ありがとうございました。又、撮影する時に微妙な身体の位置調整等をして頂き、ありがとうございました。

●●には、休日をはさむので1日だけになりましたが、筋肉のチェック、階段の昇り降りのリハビリを身体に無理のない程度でして頂き、ありがとうございました。

助手さんに清拭をして頂きましたが、身体が一息つくツボを押さえてらっしゃって、ホッと一息つくことが出来ました。気持ちよくスッキリとしました。又、お部屋移動、物品の補充、グローブ（ミトン）と足袋のお手入れ等ありがとうございます。

2月25日

先日1Fホールのクラシックコンサートを聴く事が出来ました。質の高い素晴らしい音楽を間近で聴けて良かったです。今回点滴をした状態でコンサートを聴きました。私以外にも何人かの方が点滴をされた状態で聴きにいられていました。ホールの中に病院スタッフの看護師さんがいらっしゃって、ホール内の人の様子や点滴の様子をチェックされていました。

途中で私の点滴に不具合が生じ、ホール内の看護師さんに見て頂いて、一旦、自分が入院している病棟に戻ったのですが、ホール内の看護師さんが私のリストバンドを見て、先に入院病棟の看護師さんに連絡してください、迅速にその日の私の担当の看護師さんが点滴を直す準備をして待ってらっしゃって、点滴の不具合を直してくださいました。そして、再び1Fホールに戻り、コンサートを楽しむ事が出来ました。コンサートの途中、点滴の機械（輸液ポンプ？）の充電が少なくなってきていたのですが、ホール内にいた別の看護師さんが延長コードを出してきて、充電してくださいました。

今回初めて1Fホールでコンサートを聴かせて頂きましたが、ホール内の看護師さんの臨機応変な対応のお陰で、点滴のトラブルがあったにもかかわらずコンサートを楽しむ事が出来ました。ありがとうございました。私達は点滴の不具合や、体調の急激な変化等、何らかのリスクを抱えています。ホール内に専門知識を持った看護師さんがいらっしゃって、様々なトラブルに目を光らせて臨機応変に対応して下さるからこそ、私達はリスクがあるにもかかわらずコンサートを安心して楽しむ事が出来るのだと思います。ありがとうございました。

<p>2月25日</p>	<p>●●様 今回、病棟点滴を担当していただきました。●●で、不安な私になんとも優しく心を押しして下さいました。そして、初めての入院の際にすべての説明担当をして下さったのも●●様でした。病院というものにも不慣れな中、入院で様子が分からないところ、ていねいに優しく的確に説明、アドバイスして下さいました。そして今回、久々に担当をしていただきました。センターのナース様方は皆、信頼のおける良い方々ばかりですが、●●のような患者想いの方がずっと働いてくださっており、ひとりの患者としてありがたい気持ちでいっぱいです。</p>
<p>2月25日</p>	<p>症状は自身のこととして、このセンターへ来ますと前向きな気持ちをいただいて帰宅することができます。●●は、PMに他の受付でもお見かけし、優しく的確で、お忙しいだろうに患者と向き合ってくださいます。先生方やナースの皆様、青いユニフォームのヘルプアシスタントの方、調理の方、おそうじの方、センターの皆様へ、来院するたびに感謝の気持ちがめばえます。</p>

【令和8年3月 ご意見への回答】

日付	ご意見	回答	担当部署
3月2日	<p>黄色のファイルの外袋（診察券入れ）にカードを入れ、たった2回ですが、なくした事があります。カバンからの出し入れの時、持ち運ぶ時など、ちょっとした事で落ちます。対策はないでしょうか。</p>	<p>このたびは、ファイルからの診察券の脱落について貴重なご意見を頂き、誠にありがとうございます。せっかくお持ちいただいた診察券を紛失しかねない状況にあり、ご不便とご不安をお掛けしておりますこと、深くお詫び申し上げます。</p> <p>ご指摘の点について、現在、ファイルの在庫を保有しているため、直ちに新たな仕様の変更やファイルへ切り替えることは難しい状況でございます。今後、ファイルの追加発注やデザイン変更を行う際には、今回頂いたご意見を踏まえ、診察券が落ちにくい構造への改善ができないか検討させていただきます。</p>	<p>医事グループ</p>
3月2日	<p>患者に対して「お大事になさませ」と声をかける事務系のスタッフがおられますが、正しい日本語でしょうか？丁寧すぎて、気持ちがこもっていないように聞こえます。耳障りです。正しい丁寧語について教育をお願いします。</p>	<p>スタッフの言葉遣いに関しまして、貴重なご指摘を頂き、誠にありがとうございます。</p> <p>お尋ねの「お大事になさませ」という表現は、相手の健康を願う丁寧な日本語として、当センターでは正しく適切なものと認識しておりましたが、患者さんにおかれまして「丁寧すぎて気持ちがこもっていない」と感じられたことは、私たちの配慮が至らなかった結果であり、真摯に受け止めております。</p> <p>当センターでは、病状によりご不安を抱えておられる患者さんのお心に寄り添う接遇を何より大切にしております。言葉の形式だけでなく、お一人お一人の状況に応じた温かみのある対応を目指してまいります。</p>	<p>医事グループ</p>
3月2日	<p>食事に付いてくるお茶が、とても苦手です。薬臭さを感じるような味で、特に●●を開始してからは一切飲まなくなりました。何か特別な種類のお茶を使用されているのかもしれませんが、ごく普通の番茶のようなものに変更して頂きたいと思っております。</p> <p>御食事自体はとても美味しいだけに、残念です。</p>	<p>お茶の味につきましてのご意見ありがとうございます。また、お茶以外のお料理につきまして、お褒めのお言葉をありがとうございます。</p> <p>現在使用しておりますお茶は、ほうじ茶です。お茶は入れたてが一番おいしく、本来は一番おいしいタイミングで患者さんに味わっていただきたいのですが、現在お茶を入れてからご提供するまでの時間がいくらか経過しており、時間経過による味の変化の可能性が考えられます。お茶の種類につきましては、内服薬などの関係上、現在のほうじ茶とさせていただきます。</p> <p>今後は、より一層ご提供までの時間や抽出方法などにおいての工夫をし、患者さんにおいしいお茶のご提供を行ってまいりたいと存じます。</p> <p>※2026年3月31日夕食をもちまして、配茶のサービスは終了いたしました。</p>	<p>栄養管理室</p>

<p>3月9日</p>	<p>薬について、今さらながら毎日毎食後、多くの薬を服用している。よく考えると、何の薬を飲んでいるのか分からないままである。すごく自分にとって大事な事なのに。●●で処方してもらっていた時は、薬の説明をしてもらったり、その薬の説明文章も必ずくれていた。又、薬手帳に薬の情報ははってくれていた。さて、入院して薬の説明をうけたことがあるか？1回だけは記憶している。まさか「民間と公の違い」とかではないですよね。服用している薬の説明を週に1回は受けたい。「手抜き」じゃないですよね？</p>	<p>このたびは貴重なご意見を頂き、誠にありがとうございます。また、お薬に関するご説明が十分でなく、ご不安なお気持ちにさせていただきましたこととお詫び申し上げます。</p> <p>当センターでは、お薬の変更時など必要に応じて薬剤師よりご説明を行っておりますが、患者さんのご病状やご体調に配慮しながら対応させていただいております。一方で、今回ご意見を頂きました「定期的な説明」につきましては、患者さんに安心して治療を受けていただくうえで大変に重要なものと受け止めております。今後は、患者さんにより安心して治療を受けていただけるよう、分かりやすいご説明に努めてまいります。お薬につきまして、ご不明な点がございましたら、どうぞ遠慮なくスタッフへお声掛けください。</p>	<p>薬局</p>
<p>3月9日</p>	<p>アンケート回収箱前の「意見と回答」ファイルについて、転んで頭を打ってその後もめた、みたいなものと、面会や電話の苦情とは種類が違う。面会や電話みたいな基本的部分について、いつまでも改善やレベルアップしていないのは何故か？医療現場は忙しく、面会のルールが守られていなくても、もう、特にひどくない場合は目くじらをたてることもないかとなっているのではないか。「苦情や意見」をあつめて、対応していますと形にだけととのえて、根本を改善していくことができていないのではないのでしょうか。</p>	<p>このたびは、病院としての基本的な取り組みにおきまして、ご迷惑をお掛けしてしまいましたことを深くお詫び申し上げます。</p> <p>医療現場の忙しさを理由に、基本的な対応がおろそかになることは、あってはならないことだと考えております。形ばかりのご意見の収集に留まっているという指摘を真摯に受け止め、面会・電話のルールの徹底などに引き続き取り組み、患者さんに信頼していただける療養環境づくりに努めてまいります。</p> <p>貴重なご指摘を頂き、誠にありがとうございました。</p>	<p>病院</p>

<p>3月9日</p>	<p>面会について、面会者名簿をクラークカウンターに置いて、①面会者氏名 ②患者との関係 ③体温 ④入館時間を書いてもらってはどうか（名簿は管理するのは大変だから、記入してもらうだけ）。名簿の横に、面会のルール（わかりやすく、パッと見てインパクトのあるもの）を並べて置いておく、とかはどうでしょうか。個人的には15分以内は短すぎるので30分以内で良いように思う。せっかく来て家族と少し話すには30分位が妥当。かっこうつけて15分とかと放送するから現場でトラブルがおこる。</p> <p>館内放送でのPRが重要だという考えに偏重するばかり、「患者の療養環境を守る」をぶち壊しているという自己矛盾におちいっている。生死をさまよっている患者にとって、館内放送が最大のストレスになっている。特に●●病棟はたぶん特殊だと思う。わかっていますか？</p> <p>面会について、●●病棟にいた時に、向かいの患者さんのところに奥様が●●時に来て●●時まで居ることがたまにありました。ベッドわきに座ってずっと何か話していました。気にはなりましたが、気持ちは理解できるから、又、同室で告げ口もしにくいので何もアピールしませんでした。</p> <p>※館内放送で大音量で何回も流したって、これが現実です。病棟入口で名前と入館時間を書かせると（書かせるだけで良い）、抑止力になるかもしれない。現実を知っているんですか？「非常にゆるい」と感じた。又、3人以上で来ているのもたまに見かけた。土日祝と平日の違いを感じる。又、詰所でも咳をしている人が増えてきたように思う（花粉症？）。</p>	<p>このたびは、面会の状況や院内放送により、ご不快な思いをさせていただきましたこととお詫び申し上げます。また、療養環境について率直なご意見をお寄せいただきありがとうございました。</p> <p>入院中の患者さんにとって病室は生活の場であり、安心して療養できる環境を整えることは病院の重要な責務であると認識しております。</p> <p>面会につきましては、患者さんやご家族のお気持ちに配慮しながら、同室の患者さんの療養環境や感染予防の観点から、時間や人数のルールをお願いしております。</p> <p>ご指摘のように、面会時間が長くなる状況において職員からの声掛けが十分でないと感じられる場面があったことにつきましては真摯に受け止め、現場での対応を改めて確認し、指導してまいります。</p> <p>院内放送につきましても、放送による周知だけでなく、現場での目配りや声掛けなど日常の対応が重要と考えており、関係部署と共有のうえ運用の見直しを検討してまいります。</p> <p>頂きましたご意見は院内で共有し、より安心して療養いただける環境づくりに活かしてまいります。このたびは貴重なご意見をありがとうございました。</p>	<p>病棟</p>
<p>3月9日</p>	<p>「令和7年10月ご意見への回答」を読んで、10月8日の回答の中に「今後は職員一人一人が状況を見逃さず…」「お知らせを通じてお伝えを強化し…」と書いてある。現場の職員について、回答で宣言している“状況を見逃さず”なんていう意識をもっているスタッフは（忙しすぎて）極めて少ない。又、“お伝えを強化”と回答を強調するあまり、生死をさまよような厳しい治療をしている患者にとっては“強化”なんてもってのほかで、即刻、館内放送をやめるかボリュームを小さくしてほしいと願っている。おわかりになりますか？</p> <p>※まして、職員にのみの連絡を放送するバカさ加減を憎む。メールで充分だろうと誰でも思うことだ。わかりますか？</p> <p>認識のズレにつながる「共有エリア」について</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) 私が●●号室にいたころ毎晩1時間共有エリアで大きな声で、早く、怒っているような口調で電話をする患者がいた。 2) もう毎晩毎晩、電話が始まると、●●号室の患者は「また始まりましたね」と言い合ったものです。 3) 私は、入院●●日目さすがにたまりかねて、ナースステーションにいる看護師さんに、なんとかしてくれませんかと言ったところ「共有エリアでは電話をかけて良いことになっています」とのみ言われた。意外だった。毎晩毎晩のうるさい電話で迷惑をかけられている被害者だ。 4) 共有エリアと●●号室は近すぎて、共有エリアでかけていても●●号室内でかけているのと同じだ。部屋の中での電話禁止に該当する。実際に被害にあっていない看護スタッフでこの事実をわかっている人は少ない。 5) 館内放送で「共有エリアで」と流しているが、現実との差異のあることにあまり気がつかれていない。よって認識のズレが生じる。 	<p>このたびは、ご意見を頂きましてありがとうございます。</p> <p>看護師へお気持ちを伝えていただいたにもかかわらず、患者さんに寄り添った対応ができず誠に申し訳ございませんでした。総室奥の共有エリアでの電話の使用に關しまして、通話禁止を徹底いたします。</p> <p>今後は、患者さんからの訴えに対し耳を傾け、お気持ちに寄り添った対応ができるように指導してまいります。</p>	<p>病棟</p>

<p>3月9日</p>	<p>「館内放送」について改善を！●●があり、食事・睡眠が取れない日々を過ごしている時に、最も不快でイヤなものが「館内放送」だった。生きるか死ぬかの厳しい治療をしている患者に地域連携やスマホ禁止、面会ルールの館内放送が必要だと思いますか。少しウトウトしてきたと思ったら、あの放送だ。患者のことを全く考えていない。そしてこういうことがイメージできないスタッフをにくむ。そこで、1) ●●内は放送を即やめてもらいたい 2) せめてボリュームをもっと下げてもらいたい 3) 職員にだけの連絡放送もあるが、こんなものは即やめてもらいたい ※メールで充分だろう。患者の環境を悪くしてまで放送すべきでない。「入院患者の療養環境確保」の案内放送と矛盾している。</p> <p>館内放送についても何度も書いてきましたし、改善するまで書きます。簡単な話だから。毎日12:00、13:30、14:00、19:00とか、ちょうどの時間に放送するが、特に12:00と19:00がNHKニュースの出だしの重要部分と重なるので5分ずつでもずらしてほしい。失礼だが、こんな間抜け（失礼な物言いが、そうとしか言えない）な内容の放送をきっかりの時間に流す必要があるなら参考に教えて下さい。ちなみに、この程度のシステム変更は簡単にできます。できないのはやる気がないだけです。</p> <p>私の入院環境…●●があり、睡眠・食事がとれず 一生涯の淵をさまよっている時、やっと少しだけウトウトしてきた時に最もストレスに感じたのは館内放送。</p> <p>放送の種類…かかりつけ医院・薬局、スマホ、面会、その他かつらのPRとか、職員への連絡事項 一特に頭にきたのが職員のみへの連絡。患者には全く関係のない話し。メールで充分だと思うが、患者にダメージを与えてでも放送しなくてはいけない理由は？改善しないと患者の生死にかかわるよ。責任とれますか。もっとイメージを働かせて下さい。</p>	<p>このたびは、ご不快な思いをさせてしまいましたこと、お詫び申し上げます。</p> <p>現在の放送設備では、当該エリアのみのボリューム調整ができない状況でございますため、専門業者へ改善策につきまして相談させていただいております。</p> <p>貴重なご意見を頂きまして、誠にありがとうございました。</p>	<p>施設保全グループ</p>
<p>3月9日</p>	<p>「1F事務部門への苦情」</p> <p>入院前の説明について、番号札をとって並んで説明を受けた。後日、又指示があり、並んで説明を受けた。そしたら前回と同じ内容だった。だからその旨を伝えたら「えっ、そうですか？」と。朝早く家を出て、感染症に気をつけて、混んでいる電車で来院し、結構しんどい状態なのに、上記のような事を平気でやる。来院は半日仕事。その最後にこんなミスをしなくて。どっと疲れて体に悪いから。「えっ、そうですか」としか言えないスタッフのレベルの低さ。</p> <p>(続きは次段へ記載させていただきます)</p>	<p>このたびは、窓口対応やご入院前のご案内におきまして、複数回にわたりご不快な思いとご負担をお掛けいたしましたこと、心よりお詫び申し上げます。受付・会計窓口での対応や接遇、配慮不足により冷たい印象を与えてしまったことを重く受け止めております。</p> <p>また、入院前日の電話連絡が適切に行えず、ご不安な思いをさせてしまいましたこと、ならびに説明内容の重複によりご負担をお掛けしてしまいましたことにつきましてもお詫び申し上げます。</p> <p>今後は関係部署と連携し、接遇の向上、連絡体制や案内方法の見直しを行い、再発防止に努めてまいります。貴重なご意見を頂き、誠にありがとうございました。</p>	<p>医事グループ</p>

<p>3月9日</p>	<p>1F受付や会計窓口あたりの段取りの悪さについて、私は今●●にいます。初診日は●●でした。●●ごろに来て並んで入館しました。敷地（スペース）が狭いからもあるだろうが、1F窓口あたりの混乱ぶりを目の当たりにしました。これは紹介状であったり、マイナンバーであったり、当然私もそうですが初めてでわからない人が多いからでもあります。</p> <p>とにかくスタッフの数は多いのに、てきぱきとこなせない、さばけないスタッフが少ない。そして接する態度もおしなべて冷たい。「実力もないのに上から目線」「偉くもないのに態度が高圧」「病院だから診てもらいたいならこっちの言うことを聞けよ」みたいな。初診日なのに、いっぺんにこの組織のダメさや粗が目についた。</p> <p>●●が窓口で困って立っていた。声もかけられず案内もされずウロウロしていた。ある列に並んだが順番がきた時スタッフが「ここじゃないですよ。そっちに並んで下さいよ」と表情を変えずに冷たく言う。このスタッフの顔は今でもよく覚えている。対応にあたかみや思いやりを感じない、たださばいていくだけの人々。賃金をもらうためだけに働きに来ている人々。この1Fの窓口にある雰囲気は全体がこんな状態。</p> <p>患者に接するスタッフの現状を管理する責任者はどう見ているんですかね。考えたこともないですかね。イメージもできないですかね。それとも日々努力してもこのザマですかね。こんな有名な大きな病院の窓口がこれじゃ、私も●●の1人として恥ずかしくて残念だ。責任者は患者目線で冷静に職場を再点検してください。いつまでも改善できないのであれば、あなたに能力が無いだけの話し。</p> <p>入院直前のごたごたについて、私は●●入院で、前日の確認電話を●●に行くと来院時に言われた。事務員から「●●に必ず病院から電話が入るから、とりっぱぐれの無いようにして下さい」「病院の電話番号が2つあるからスマホに双方登録しておいて下さい」と自信たっぷりに言われた。入院前でやらなくてはいけない事があったのに、スマホの前でずっと待っていたが●時を過ぎても着信なし。もし忘れられていたらと心配になり、●時頃こちらから電話をした。電話に出た事務員がこう言った。「順番にかけてますけど何か?」。謝罪の言葉もなく、面倒くさそうにこう言われて、さすがに頭にきたので（私はできた人間ではない）、どなりかえしてやった。●●に必ず、と言った時の事務員の強気な態度と、この現実とのギャップは果たして何なのか。病院だから当たり前だとも思っているのか?「お前のところはずっとこんなことをやっているのか」と聞いたら、「ええ、私どもはずっとこのやり方でやっていますが何か?」と。</p> <p>入院前のあれこれしなくてはいけない患者の時間を勝手にとらないでほしい。いまだにこのようにイヤな思いをしている人間が増え続けていると思うと空恐ろしい。</p>	<p>(上段へ記載させていただきます)</p>	<p>医事グループ</p>
-------------	--	-------------------------	---------------

<p>3月11日</p>	<p>エスカレーターの事故が多いとのことですが、お年寄りもそうですが若い人にもエスカレーターの早さは、早すぎると思います。</p>	<p>このたびは、エスカレーターの速度に関する貴重なご意見、ありがとうございます。 速度の変更につきましては、大掛かりな工事（長時間停止に伴う）が必要となることから、まずは運用面での事故防止の取り組みを以下の通り実施いたしております。 ①エレベーターの利用促進（壁面のエレベーター案内表示のリニューアル）②転倒事故防止のための注意喚起（エスカレーター乗降口や掲示板へ、注意喚起とエレベーターの利用促進のポスター掲示）③エスカレーター乗降口の足元掲示（エスカレーター乗降口の床面へ、注意喚起ラベルの貼り付け） 誠に恐れ入りますが、ご理解のほど何卒よろしくお願いいたします。</p>	<p>中央監視室</p>
<p>3月11日</p>	<p>入院しました。医療スタッフの皆さんはとてもし生懸命に対応してくださり有難いです。他の業者の方々も親切な方も多いですが、冷たい対応をされる方も残念ながらおられました。看護師さんの役割、介助員さんの役割、業者の方の役割が明確に分けられるように思いますが、そのため連携が十分でない、連絡が行き届いていないことが多くありました。「これは私たちはできません」「これは他の方に頼んで下さい」など、入院したばかりでルールが分からない者にとっては冷たく感じる対応でした。せめて「すみません、これは私たちには…」など言い方を考えていただくと有難いです。 パジャマの業者さんに、●●後は動けないので着替えたものを持って行っていただくようお願いすると「自分で洗濯物を入れるところに持って行って下さい」と言われ、「今動けないので」と言うと、「（他の人に）頼んで下さい」という冷たい対応でした。言い方であると思います。</p>	<p>このたびは、ご不快な思いをお掛けし誠に申し訳ございません。頂戴しましたご意見につきまして、真摯に受け止め、改善してまいります。 スタッフの「これは私たちではできません」、「これは他の方に頼んでください」という言動は、ルールをご存じでない患者さんへの回答として不適切な表現でございました。対応をお断りいたしました背景は、病棟にて患者さんと接する際は清潔品を取り扱っておりますので、着用済みのパジャマなどを同じ手で回収袋へ運ぶことが清潔を維持する上でいたしかねるというものでした。 今後は、対応をいたしかねるサービスの内容につきまして、ご要望がございました際には「申し訳ございません」とお伝えいたしました上で、対応可能な方へお取り次ぎさせていただくなど、配慮のあるお声掛けをするようにいたします。 今後もお気付きの点がございましたら、ご意見をお聞かせいただけますと幸いです。</p>	<p>施設保全グループ</p>

<p>3月11日</p>	<p>●●の受付が仕事していませんでした!! (怒) ●時に診察でしたが、急遽●時に受けることになりました。●●の受付に受付票を渡しましたが、全く案内をしてくれません。「私はどうしたらいいのか」と言うと、どこかに電話をして聞いていた。●時からなんだから「●時前に戻って来て下さい」とか言えばいいのに。電話で「教えてほしかったです」と言っていたけど、自分で分からないことは自分で調べろ！それが仕事だろ！座っているだけでいいと思っている受付に腹が立つ！ ●●の受付を何とかしてください！ (怒) ●●の受付はしっかりしているのにこのレベル差は何なのか？とにかく●●の受付はひどすぎます。</p>	<p>このたびは、受付での不手際により、大変ご不快な思いをさせていただきましたこと、心より深くお詫び申し上げます。 受付にて受付表をご提出いただいた際に、その後のご案内が滞り、ご不安な思いをさせていただきましたこと、誠に申し訳ございませんでした。また、状況をご確認いただいた際の受付担当者の対応におきましても、配慮に欠ける言動があり、さらに憤りを感じさせていただきましたこと、重ねてお詫び申し上げます。今回の件を重く受け止め、センター内で詳細な事実確認を行うとともに、全スタッフに対し、患者さんへの対応、特に緊急時やイレギュラーな状況における情報共有と案内の徹底について、改めて指導を徹底してまいります。患者さんへの寄り添った対応と、分かりやすいご案内を心掛けるよう、スタッフ一同、意識を改め、再発防止に努めてまいります。 このたびは、当センターの不手際により、多大なるご迷惑とご不快な思いをお掛けしましたことを、深くお詫び申し上げます。今後、このようなことが二度と発生しないよう、スタッフ一同、より一層の精進を重ねてまいります。貴重なご意見ありがとうございました。</p>	<p>医事グループ</p>
<p>3月11日</p>	<p>診察が終了し、●●の窓口に行きました。「メディカルゲートです」とお伝えしたところ、職員より「ファイルは無いですか？」と言われ、私が「もらっていません」と言うと、職員より「最初にメディカルゲートであることを伝えて下さい。ファイルが無いとわからないので」と言われるやり取りがありました。 来院時、窓口でお伝えしました。今日はファイルは不要？と思いながら、診察室へ移動しました。患者にとって、そのファイルが何故必要なのか、わかりません（手続き上必要となんとかは理解できますが…）。一方的に「無いと困ります」みたいなきつい事務的な言い方は、心身ともに病気をかかえている患者には、本当につらいです。ささいなことなのかもしれませんが、私の伝え方が悪かったのかもしれませんが、もやもやした感情をかかえて、帰宅するのにつらく、意見させていただきました。もっと、患者に寄り添った対応を病院すべての職員の方に望みます。今日対応された窓口の●●の言葉・態度で、とても、つらく、落ち込んでいます。</p>	<p>このたびは、受付スタッフの不適切な対応により、大変ご不快な思いをさせていただきましたこと、心より深くお詫び申し上げます。 メディカルゲートをご利用いただいているにもかかわらず、ファイルをお持ちでなかった際に、受付スタッフが「無いと困る」といった不適切な言葉遣いや態度で対応したことにより、大変お辛い思いをされましたこと、誠に申し訳ございませんでした。 全受付スタッフに対し、患者さんへの対応における言葉遣いや態度について、改めて徹底した教育と指導を行ってまいります。特に、患者さんの状況を理解し、より丁寧かつ配慮のあるコミュニケーションを心掛けるよう、指導を行います。 今後はこのようなことが二度と無いよう、スタッフ一同、患者さんへのサービス向上に努めてまいります。このたびは貴重なご意見ありがとうございました。</p>	<p>医事グループ</p>
<p>3月11日</p>	<p>食事の時に看護師に、副作用でつらく苦しいと言ったら「そんなもんですから」「もう下げますか？」とまだ口もつけていない食事を下げようと言われた。がんになり、心がつらい中、とてもつらかった。ひどい物の言い方、どうにかありませんか？</p>	<p>このたびは、看護師の対応におきまして、不愉快な思いを与えてしまいましたこと、申し訳ございませんでした。 看護師一人一人が、必要な知識や技術だけでなく態度におきましても、患者さんに寄り添う看護をご提供できるように、引き続き指導・教育に取り組んでまいります。このたびは貴重なご意見を頂きありがとうございました。</p>	<p>病棟</p>

3月11日	<p>●●の為、●回入退院をしております。毎回枕の加齢臭がして、ここ何回かは自分のタオルを巻いています。シーツ他は週1回はいいのですか。臭いの対策をお考えいただければと思います。</p>	<p>このたびは、貴重なご意見を頂戴し、ありがとうございました。 枕には全てカバーを付けておりますため、枕カバーが臭いの原因の可能性が高いと推察いたします。枕カバーの使用済み品にきつい臭いが付着している場合、通常洗濯により汚れは落ちていても臭いが残っていることが考えられます。つきましては、枕も含めまして洗濯時の洗剤の量を調整するなど、改善に努めたいと存じます。 なお、臭いが気になる場合におかれましては、予備の枕カバーとの交換をスタッフにお申し出いただけますと幸いです。お手数をお掛けいたしますが、ご協力のほど何卒よろしく願いたします。</p>	施設保全グループ
3月11日	千円札がなくて苦勞します。両替機をお願いします。	<p>このたびは、ご意見を頂戴いたしまして、誠にありがとうございました。 両替機の設置につきましては、防犯上の観点等より設置をいたしておりません状況でございます。ご理解いただきますよう何卒よろしく願いたします。</p>	施設保全グループ
3月11日	<p>・初日はとても静かで落ち着いた病棟だと感じましたが、ヘルパーさんの私語がとても気になりました。特に話の内容がとても気になりました。「私は1に健康、2にお金」などでした。どの患者もなりたくて癌になっているのではないのですが…。又、ベッドメイキング中、ベアのスタッフと業務についての愚痴を延々と話していました。私を含め、●人患者がいました。癌患者でも耳は聞こえていますよ！ ・ナースコールをした患者に対して、「タオルを探して欲しい」という内容だったと思うのですが、看護師さんが「今から患者の安全確認をするので、優先度があるので後にして下さい」と…。優先度についてもう一度考え直して下さい。</p>	<p>このたびは、貴重なご意見を頂き、誠にありがとうございました。不愉快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。 職員の業務時の会話により、患者さんにご迷惑をお掛けいたしました。頂いたご意見を周知するとともに、看護職員や看護補助者へ指導いたしました。 看護師の対応につきましても、ご意見を真摯に受け止め、患者さんのお気持ちに寄り沿った対応を心掛けて、改善に努めてまいります。患者さんのご要望を丁寧にお伺いし、ご要望に沿えるように配慮いたします。また、すぐに対応できない場合でも、対応可能なお時間をお伝えするなどの対応をしております。 患者さんが安心して療養できる環境づくりと、より良い医療サービスの提供に努めてまいります。</p>	病棟

<p>3月11日</p>	<p>入院時から利用前日までのパジャマレンタル（退院前日分までに変更の件）について、例えば、借入日が2/3～2/7の場合、借入計算日は2/3、2/4、2/5、2/6、2/7（5日間）で計算されるが、2/7の朝に退院（前日入浴）のため、退院当日は不要です。患者が業者へ1日多く払う計算になっています。</p>	<p>レンタルパジャマをご利用いただき、ありがとうございます。 制度内容につきまして、レンタル料金に関しましては、枚数ではなく期間に對しましてのご請求となっておりますため、枚数を減らして料金を下げるといふ対応ができません状況です（例：1泊2日の場合は、2日分となります）。 何卒ご理解いただけますようよろしくお願いいたします。</p>	<p>施設保全グループ</p>
<p>3月18日</p>	<p>●●の順番について、15分前に来るように言われたので予約時間前から待っていると、次々間に番号が増えるので確認すると、予約時間での案内とのこと。 予約時間までに来られた方が先に案内されるのは理解できるが、予約時間より遅れて来た人も先に案内されるのは納得いかない。15分前に来る意味もなくなる。遅れて来ても良いことになる。 言われた通り早く来ても予約が先の遅れた人が先に案内され、予約時間をすぎるのは不快です。</p>	<p>このたびは、診察および治療に際してお待ちいただく時間が生じ、ご負担をお掛けしましたことをお詫び申し上げます。 当科では、診察がある場合、事前確認や準備を円滑に行うため、予約時間より早めのご来院をお願いしております。そのため、診察の状況によりましては、やむを得ずお待ちいただく場合がございます。 また、治療のご案内につきましては、原則として予約時間に基づき順番に実施いたしておりますが、安全に治療を実施するための確認や当日の状況によりまして、数分程度前後することがございます。 患者さんに安心して治療を受けていただけるよう、できる限り予定時刻に沿ったご案内に努めてまいりますので、何卒ご理解を賜れますようお願い申し上げます。</p>	<p>放射線腫瘍科</p>

<p>3月18日</p>	<p>朝7：30の採血をなくさないでほしいです。朝早くの採血はとてもありがたいです。トイレの手をふくペーパーの予備を置いておいてほしいです。全然なくて困りました。総合受付の方や採血のスタッフ、点滴をしてくださるスタッフ、会計のスタッフ、●●先生、皆さんとても親切でよくして頂いています。感謝です。</p>	<p>採血につきまして、ご意見いただきありがとうございます。 「7時30分採血」は、「早朝採血」と名称を変更し、「7時30分」と「7時45分」の2枠となり継続いたします。ただし、8時30分からの診察は中止になります。ご理解のほど何卒よろしく願いたします。</p> <p>また、トイレをご利用の際におかれまして、ご不便をお掛けし申し訳ございませんでした。 ペーパータオルにつきましては、衛生上の観点より予備を直置きしないようにいたしております。このため、利用頻度の高いトイレにおきましては、清掃巡回頻度を他より多くするなど、ペーパー切れの防止やゴミ箱が溢れないようになど対応しておりますが、今回のようにご不便をお掛けすることがございますことをご理解いただけますよう何卒よろしく願いたします。 今後、今回のようにペーパー切れがございました際には、お手数をお掛けいたしますがお近くのスタッフへお声掛けいただけますと幸いです。</p>	<p>臨床検査科、 施設保全グループ</p>
<p>3月18日</p>	<p>7：30の採血がなくなる様に御高配願います。</p>	<p>採血につきまして、ご意見いただきありがとうございます。 「7時30分採血」は、「早朝採血」と名称を変更し、「7時30分」と「7時45分」の2枠となり継続いたします。ただし、8時30分からの診察は中止になります。ご理解のほど何卒よろしく願いたします。</p>	<p>臨床検査科</p>

<p>3月18日</p>	<p>●時の予約で●●検査を受けました。●時前に受付を済ませ、待っておりました。●時頃に検査に呼ばれた方がいました。すると別の方が「受付番号があとの人が先に呼ばれた」と検査技師の方にクレームを入れていました。検査技師の方はその人に「受付番号順ではなく、今は●時の予約の方を呼んでいます。あなたは●時の予約ですでお待ち下さい」と回答されていました。しかし、次に呼ばれたのは●時の予約の私でなく、●時の予約の先ほどクレームを入れた方でした。</p> <p>私自身、待つことに不満はありませんが、先ほどの説明は何だったのか？クレームに屈したのか？という疑念は消えません。不安な気持ちで来院している患者の意見を聞いていただければと思います。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。検査の順番について、ご説明と異なる対応となりましたことお詫び申し上げます。</p> <p>基本的には、予約時間までにお越しいただいた患者さんより検査を行っておりますが、ご記載いただきましたクレームを言われた患者さんにおかれましては、来院した順番に検査ができると思っておられました。そこで、当該日の当検査自体は短時間で終わること、また診療放射線技師1名体制でありクレーム対応により全ての患者さんにご迷惑をお掛けしないようにということもあり、このようなご対応をさせていただくこととなりました。</p> <p>このたびご意見いただきました患者さんをご案内させていただく際に、先ほどの患者さんへ「次にお呼びいたしますのでお待ちください」とご説明し検査を行うべきでした。今後は、受付におきましても、予約時間より早く来られた方には先にご説明してまいりたいと存じます。このたびは、貴重なご意見を頂きありがとうございました。また、ご不快な思いをさせていただきましたこと、申し訳ございませんでした。</p>	<p>放射線診断・IVR科</p>
<p>3月18日</p>	<p>身長体重測定に加え、握力計を備え付けただけがあれば有難いです。日常生活では所持しない器具ですので、がんに対抗する筋力の数値を定期的に観察したく思います。</p>	<p>このたびは貴重なご意見を頂きありがとうございます。</p> <p>治療を続けていく上で、体力づくりはとても重要なことであると考えております。体力を測る指標の一つとして、筋力の測定をご希望とのご意見につきまして、現在、各部署に握力計を設置することが困難な状況でございます。ご期待に沿えず誠に申し訳ございません。</p> <p>恐れ入りますが、ご理解のほど何卒よろしくお願い申し上げます。</p>	<p>病棟</p>
<p>3月18日</p>	<p>入院して気づいたのですが、患者さん全員、笑顔がないなあと思いました（病院ががん専門だから、仕方ないのか）。空気がすごく重いなあと思いました。病は気からとかあるじゃないですか？笑いがあってもいいかなあと思いました。</p>	<p>このたびは貴重なご意見、誠にありがとうございます。</p> <p>入院中に病棟の雰囲気重く感じられたとのこと、ご不安やお気付きの点を率直にお伝えいただき感謝いたします。患者さんが少しでも安心して過ごせる環境づくりも、私たちにとって非常に大切な看護です。スタッフは日々の業務に集中するあまり、表情が硬くなってしまうこともあるかもしれませんが、頂いたご意見を受けまして、改めて笑顔やお声掛けを意識し、温かな雰囲気づくりに努めてまいります。「病は気から」というお言葉の通り、患者さんが少しでも前向きなお気持ちになれる環境を整えることは、私たちの重要な役割だと考えております。今後も改善に取り組んでまいります。</p>	<p>病棟</p>

<p>3月18日</p>	<p>航空会社のフェイルセーフに準じたチェック体制の早急な整備を求める件です。航空会社が採り入れているフェイルセーフ体制の導入について、●●病棟におけるチェック体制の不備を補うため、航空会社のフェイルセーフ体制に準じた体制整備を早急に求めたい。</p> <p>外泊許可を得て帰着後、翌朝食事が配膳予定時刻の●時を過ぎ●時になっても届かず、看護師に原因究明を求めたところ、夜勤の看護師が外泊、絶食としてパソコンに入力したまま確認を怠ったとの回答があった。三交替勤務時には引き継ぎが行われているはずのところ、外泊、絶食はありうるという思い込みで、患者に確認するという基本あるいは交替看護師同士でのチェックができていなかった点を重く受け止めてほしい。</p> <p>このことが食事ではなく、患者の医療そのものであれば全神経が注ぎ込まれていたことでしょう。療養環境を守る使命は、患者の栄養面も気遣うことでもあると思います。●●で、この病棟に入院した時も退院自体を忘れていたとして●時近くまで放置された事例に続き、二度目のチェック体制整備を求める羽目になった。</p>	<p>このたびは、入院中のお食事のご提供に不備があり、ご迷惑とご不快な思いをお掛けいたしましたこと、心よりお詫び申し上げます。</p> <p>確実にお食事をご提供すべきところ、確認不足および職員間の情報共有・引継ぎが十分でなかったことにより、ご不便をお掛けいたしました。今回頂きましたご意見を真摯に受け止め、食事提供に関する確認や職員間の情報共有のあり方を見直し、再発防止に努めてまいります。今後も患者さんに安心して療養していただけるよう、より丁寧で確実な対応に努めてまいります。このたびは貴重なご意見をお寄せいただき、ありがとうございました。</p>	<p>病棟</p>
<p>3月18日</p>	<p>●●病棟に入院して、他病棟と比較し問題点があり、改善を求めます。退院について、入院案内の10頁には午前10時となっていますが、病棟看護師は、9時15分の退院を求め、10時までの待機場所をデイルームとするよう指示されました。人によっては、9時20分であったり、今回のように新たな入院患者が9時30分に入室すると理由をあげるなど、業務の都合（交替時間帯との重複を避けるため）を優先しすぎ、患者の療養環境を守るという目的を軽視していないでしょうか。</p> <p>確かに入院確認電話では「9時30分入院」と伝えられますが、患者にとってはこの時刻に入院するためにラッシュアワーと重なり易く、荷物を持って間に合わせるのは負担です。私は●時に繰り下げてもらい入院しました。入院案内の10頁の10時退院を守っていただきたく一患者として切に願います。</p>	<p>このたびは、入院と退院のお時間に関しまして、ご迷惑をお掛けしてしまいましたことお詫び申し上げます。</p> <p>入院案内には、午前10時の入院となっておりますが、多くの患者さんが同時刻の入院となりますと、ご案内に待ち時間が生じますことから、病棟ごとに入院時間を少しずつずらしております。当病棟の入院時間が9時30分であったため、10時までの間、お部屋を使用していただくことができず、申し訳ございませんでした。</p> <p>今後も患者さんの療養環境が守られるように努めてまいります。貴重なご意見を頂きありがとうございます。</p>	<p>病棟</p>
<p>3月25日</p>	<p>全体にスタッフが多すぎる（事務職）。特に各検査受付。技術職（医師、検査技師、看護師など）は、必要と思われるので高い給与で常に必要な人数を確保して欲しい。人間ドックも看護師は1人で良いと思う。その他のスタッフももう少し少なくて良い。</p>	<p>このたびはご意見を頂きまして、ありがとうございます。</p> <p>スタッフ数につきましては、待ち時間の短縮や、高度ながん医療をご提供させていただくため、必要かつ適正な人数の配置に努めておりますところでございます。</p> <p>ご理解のほど何卒よろしくお願いいたします。</p>	<p>人事グループ</p>

3月25日	<p>●時過ぎから●時前まで、1Fの電話ができる部屋を、ローソンのカップの食べ物を持ち込んで男性スタッフが占領していました。扉には「10分以内」と表示されています。スタッフなのだから、スタッフの休憩室などを使用できないのでしょうか。食べ物を持ち込んでいたので、その辺の配慮についても残念です。患者のために部屋をあけてほしいです。宜しく願います。ご本人も人が待っていたのは分かっていたので、これからは気をつけて下さい。</p>	<p>このたびは、当センター職員の不適切な行動により、多大なるご迷惑をお掛けしてしまいましたことを深くお詫び申し上げます。</p> <p>本来、皆さんに気持ち良くご利用いただくための「10分以内」というルールを設けております当該スペースにおいて、職員により今回のような事態を招きましたことを深く反省しております。</p> <p>適切な休憩室を利用するよう、また勤務時間外であっても職員としての自覚を持った行動をとるよう全職員へ注意喚起いたしました。</p> <p>今後、皆さんに快適に当センターをご利用いただけるよう、職員一同、サービスの向上と意識改革に努めてまいります。このたびは貴重なご意見を頂き、誠にありがとうございました。</p>	病院
3月25日	7時半の採血を続けて下さい！お願い致します。	<p>採血につきまして、ご意見いただきありがとうございます。</p> <p>「7時30分採血」は、「早朝採血」と名称を変更し、「7時30分」と「7時45分」の2枠となり継続いたします。ただし、8時30分からの診察は中止になります。ご理解のほど何卒よろしくお願いいたします。</p>	臨床検査科
3月25日	一人で食事ができる席がもう少しあるといいと思いました。一人の時、二人席しかないですわりにくい（相席を申し出るようにはしていますが）。	<p>このたびは、ご意見を頂戴しありがとうございました。</p> <p>センター内のスペースの中で、最大限、食事スペースを確保できるよう検討させていただきました結果、現在のレイアウトとなっております状況でございます。</p> <p>ご不便をお掛けいたしましたして申し訳ございませんが、ご理解を賜れますよう何卒よろしくお願いいたします。</p>	施設保全グループ

<p>3月25日</p>	<p>診療について、毎回、長時間待つが診療は10分も掛からない。そして、毎回「どうですか」と聞き、何がどうなのかが分からない。だから毎回「変わりません」と答えている。問診票は書いているが、医師が見ることはない。</p> <p>今回、薬剤師から、●●などの症状について先生から聞かれたことがあるかと聞かれ、初めて●●の確認をされた。本来、医師がしても良いことなのではないかと感じた。</p> <p>患者は思うことがあっても医師に言って嫌な気持ちになられることをおそれます。医師にとっては大勢の患者の一人でも、患者にとっては一人だけの医師であることを理解して、相手の立場にたった診療を願いたい。</p>	<p>このたびは、診察に関して貴重なご意見をお寄せいただき、誠にありがとうございます。また、診療に際しご不快な思いをさせていただきましたことにつきまして、診療科として深くお詫び申し上げます。</p> <p>ご指摘の通り、診察時間が短く、十分な問診や症状の確認がなされていないと感じられた点、また問診票の内容が診療に十分に活かされていないと受け取られました点につきまして、真摯に受け止めております。医師の対応として改善すべき点があると考えており、当該医師を含め、患者さんの訴えにより丁寧に耳を傾け、必要な診察や評価を適切に行うよう、改めて指導・是正を行ってまいります。</p> <p>一方で、外来診療では限られた時間の中で診療を行っておりますことから、副作用の評価や生活上の影響の確認につきましては、看護師や薬剤師を含めた多職種にて連携し、チームとして対応いたしております。しかしながら、そのような体制の中でも、患者さんに「医師に十分に診てもらえていない」と感じさせてしまった点は、私どもの配慮が不足していたものと考えております。</p> <p>今後は、患者さん一人一人のお立場に立った、より丁寧で分かりやすい診療を提供できるよう、診療体制および対応の在り方を見直し、再発防止に努めてまいります。このたびは貴重なご意見を賜り、誠にありがとうございました。</p>	<p>腫瘍内科</p>
<p>3月25日</p>	<p>●●にも入院したのですが、トイレが汚いことが多かったです。ゴミ箱から介護用オムツなどが溢れていたり、トイレのふちに尿がこぼれていたり…。トイレは清潔だとうれしいです。看護師さんたちはみんな優しかったです。</p>	<p>このたびは、トイレのご使用時にご不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。</p> <p>清掃後、トイレの使用状況によりまして、汚染が発生してしまう場合がございます。お気付きの点がございましたら、お手数ではございますがお近くの職員へお声掛けいただけましたら幸いです。ご協力のほど何卒よろしくお願いたします。</p>	<p>施設保全グループ</p>

【令和8年3月 ご意見箱に寄せられた謝辞】

日付	ご意見
3月2日	<p>今回は思いがけず長期の入院となりました。精神的にも厳しい事もありましたが、●●まで最終的には治療を進めて頂き、大変お世話になりました。</p> <p>この間、●●さん、失礼ながらお名前を失念してしまいました。沢山の看護師の方々にとってもよくして頂いて、本当にありがとうございました。</p> <p>それから看護助手さん方、おそうじの方、食事配膳の方々にもお世話になりました。●●さん達にも患者の身になってやさしく丁寧に対応していただきました。●●の皆様にも何度もお世話になりありがとうございました。</p> <p>もう今回のように長期での入院はしたくありませんが…又、入院となった場合、どうぞ宜しくお願いします。</p>
3月11日	<p>●●先生が辞められると聞いたので、とてもショックです。いつも色々聞いてもらって、優しく説明してもらい、とてもいい先生です。患者さんにとっても人気の先生ですので、辞めないでいてほしいです。</p>

3月11日

- ・●●先生、お忙しい時に様子を見に来て下さり、傷口のチェックをして頂きありがとうございました。
- ・●●先生、お疲れの所、傷口を色々と詳しく診てチェックして頂きありがとうございました。
- ・看護師さんに、私の身体の異変をお伝えしたらすぐに対応して下さいました。●●で入院し、毎日担当の看護師さんがかわり、対応して頂きました。皆さん親切で丁寧で、看護や優しく身体ケアをされています。色々な看護師さんがいらっしゃいますが、皆さん個々の持ち味をいかし、患者さんに寄り添った対応をされています。ありがとうございます。
- ・薬剤師さん、入院前の薬の聞き取りの際にお誕生日のお祝いの言葉を頂き、感激しました。いつも、●●の前に詳しい病状の聞き取りありがとうございます。色々な種類の点滴や錠剤があり、各階毎日患者さんが入れ替わり、たくさんの種類の点滴や薬品を準備して患者さんの名前を確認するのはとても手間がかかり、大変な作業だと思います。
- ・栄養部の方々、いつもおいしいお食事ありがとうございます。食事の時間がとても楽しみです。今回は、ちらしずしとかわいいイラストの付いた菱餅ゼリーを頂いてひなまつり気分を味わいました。とても美味しかったです。又、誕生日には食事の札に毎食時お誕生日祝のメッセージを入れて頂き、ありがとうございました。夕食事には風船とお誕生日ケーキのイラストの付いたカードと美しいラッピングのデザートを頂き、ありがとうございました。病院内でひなまつりとお誕生日気分の両方が味わえて良かったです。ありがとうございました。
- ・今までに●●等で入院させて頂きましたが、よその病院さんからこの病院を紹介して頂き、外来受診して入院させて頂いて本当に良かったなあとと思います。ありがとうございます。

<p>3月11日</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 外来受診した時、先生は人当たりが良く、病状の説明も丁寧でわかりやすいです。 ・ 看護師さんの対応も丁寧で、親切に対応されています。 ・ 受付の方も、こちらの不手際に対して、臨機応変に対応されます。 ・ 栄養士さんも、栄養指導、カロリーの件を丁寧に説明されました。
<p>3月18日</p>	<p>主人がお世話になっております。担当の●●先生には本当に良くして頂き心から感謝しています。また、●●先生には外来時から入院時まで大変お世話になりました。主人の病気が分かった時は私がまいってしまい、主人の診察後に毎回●●先生に話を聞いていただきました。又、子供も電話で相談していたようです。病院に行くと必ず暗い気持ちになるのですが、●●先生はご説明のあとに、ちょっとしたユーモアのあるお話を加えて私たちが笑顔にしてくださいました。なかなかお目にかかる機会がないため、ここに記入させて頂きました。その他皆さまのお陰です。本当にありがとうございます。</p>

<p>3月18日</p>	<p>退院します。本当にお世話になりました。お礼を言いたくてペンを執りました。</p> <p>まず、担当の先生は明るくて元気が良く、安心して任せられると感じ、この入院中は何も不安なく過ごすことが出来ました。看護師さんについて、いつもいつも一生懸命に働いている印象がありました。皆様全員、明るくて元気があり、とても感じが良かったです。特に私を担当してくれた看護師さんは美人ばかりでしたよ。本当にリラックスして過ごせました。</p> <p>私の手術の日、私自身が●●後の痛み、熱さ、のどの渇きなどで、何度も看護師さんをお呼んだこと、ごめんなさい。本当に苦しかったです。いろんな処理のお陰で、その夜を過ごすことが出来たことを、本当に感謝しております。</p> <p>食事について、特に●●後、食べ物を小さく小さく刻んでいたのにはびっくりしました。●●後の腸のことを考えてのことと思いますが、よくあんなに小さくするなと感心しました。味は薄味でおいしかったです。具材の種類も多かったです。</p> <p>スタッフの方も、掃除の方も、いつもキビキビと働いていらっしゃいましたし、何か尋ねてもすぐに答えて下さいました。ありがとうございました。</p> <p>お陰様で快適に過ごすことが出来ました。でも、もう二度とこの病院に来ないように、健康管理には十分に気をつけて生きたいと思っております。</p> <p>又、ドクターをはじめ、看護師の皆様、スタッフの皆様、どうかお体には十分に気をつけて、お仕事を頑張って下さいませ。</p> <p>●時にはもう、ナースステーションにはパソコンをにらみつけた看護師さんがいっぱいいます。どうか、ご自身のお体を大切に、お過ごし下さいませ。祈ります。</p> <p>シャワールームもきれいで、気持ちよく利用できました。ありがとうございました。シーツ替えの人も感じが良かったです。本当に本当にありがとうございました。</p>
<p>3月18日</p>	<p>このたびは大変お世話になり、心より感謝申し上げます。</p> <p>●●先生をはじめ、看護師の皆様、スタッフの皆様がいつも親切で丁寧に対応してくださり、不安な気持ちが和らぎました。皆様の温かいご対応に深く感謝しております。</p> <p>皆様、本当にありがとうございました。</p>

3月25日	入院中は先生方はじめ、看護師さん、他のスタッフさんには大変親切にいただき、有難うございます。看護師さん方には気軽に声をかけて頂き、こちらの質問にも適切に返事をいただきました。もうすぐ退院できそうですが、本当に有難うございました。
3月25日	●●先生にお世話になっています。前の病院で治療が難しいと言われて困っていましたが●●先生にお会いできていろいろ治療法を考えて下さり、延命の希望を持って治療することができています。また、今回は●●をしていただき、夜も眠れないくらいしんどかったのがすごく楽になりました。いろいろとお忙しいのに●●までしていただき、ありがとうございました。次回の通院日も元気にやって来ます！

3月25日

入院中は病棟にて大変お世話になりました。大阪城が一望できるきれいな病棟で療養でき本当によかったです。貴院を選んだことは大正解でした。

病院の食事はおいしくないものだと思っておりましたが、毎食毎食、煮崩れ一つなく手抜きのない一つ一つ丁寧な調理をされた料亭のようなお料理を頂いているようで、感動いたしました。配膳では名前を名乗って下さる方もおられ、その際はがんばって有難く全部頂こうという前向きな気持ちがありました。入院中は食事が唯一の楽しみでした。いろいろと制約のある中、多彩なメニューを考えていただき、食材のカットから丁寧に調理をして頂き本当にありがとうございました。

普通食が食べられない方も、フレンチトーストやお好み焼きが出たと大変喜んでいらっしゃいました。このような心癒される素晴らしい食事をご提供頂きありがとうございました。

今や私の血肉となっていますので、命を大切にしながら残りの時間を生きてまいります！

3月25日

●●病棟の看護師様、看護助手様、清掃スタッフ様、皆々様、心より御礼申し上げます。看護師さま、いつも心によりそっていただき、時にはおとなりの患者さまとのやりとりが漫才に聞こえ、飲んでいたお水をふきだしました。笑いで治りそう。●●先生、朝晩ご多忙の中、毎日お声掛けいただき涙が出るほどうれしかったですし、実際泣いてました。

感謝をあげれば書ききれないのですが、このことも感謝申し上げたくぜひとも書かせて下さい。私は●●ということや、●才で元気に暮らしてくれている母のことなど色々と考えて、大阪市内での治療を希望しました。●●からは、県庁所在地の病院への紹介がほとんどで、主治医の先生も「大阪知らなくてごめんねー」とスマホ片手に一緒に3つの候補を選んで下さり、その3つの医療機関様へ連携でやりとりして下さったのですが、いち早く、スピーディーに回答をして下さったのが、大阪国際がんセンター様でした。その迅速なご回答があったからこそ、こちらで●●もしていただけて、先生方、看護師さま、リハビリ室の先生方、皆々様にお世話になることが出来ました。全てにおいての感謝がそこからのスタートだったこと、どちらのチームさまにお礼を申し上げていいのか、お救いいただき本当にありがとうございました。

3月25日

入院期間、●●病棟の方でお世話になりました。外来の時から（色調や空間が）とても安らぐ建物の療養環境と思いました。

●●部屋の利用でしたが、窓からは大阪城がそびえたっている様子が毎日美しく見えて、清潔でプライバシーが守られた心地良い療養環境でとても安心して過ごすことができました。

入院前のパンフレットや、先生のICや説明も大変わかりやすく丁寧で、患者に寄り添って優しく相談にものっていただき、主治医、担当医の先生方には感謝してもしきれません。●●のリスクが高い位置にあり、とても心配でしたが、看護師さんの対応がとても温かく親切で、（面会制限が少ない中、話す相手が限られると特に不安が大きくなりがちですが）看護師さんたちのサポートや関わり方のおかげで、●●後のつらい時期をのりこえることができました。忙しい業務の中、本当にありがとうございました。スタッフの皆様、本当にありがとうございました。

大阪国際がんセンターのスタッフ皆様のご健康を願うと共に、貴院が今後もがん患者さんの希望や救いの場であり続けられますよう、ご活躍をお祈り致します。

私も今後、助けていただいた命を社会貢献という形で返していけたらと思います。